

서울특별시 공공서비스 예약시스템 운영 및 관리에 관한 조례안

심 사 보 고 서

의안 번호	879
----------	-----

2019년 9월 2일
행정자치위원회

1. 심사경과

- 가. 제 안 자 : 김경우 의원 외 12명
- 나. 제 안 일 : 2019년 8월 7일
- 다. 회 부 일 : 2019년 8월 13일
- 라. 상 정 일 : 제289회 서울시의회 정례회 제2차 행정자치위원회
2019년 9월 2일 상정·의결(원안가결)

2. 제안설명의 요지

(제안설명자 : 김경우 의원)

가. 제안이유

- 노인, 장애인 등 공공서비스 예약시스템 사용이 어려운 취약계층의 이용 활성화를 위한 방안을 포함하는 공공서비스 예약시스템의 운영 및 관리에 관한 근거규정을 마련하려는 것임.

나. 주요내용

- 조례에 사용하는 용어를 정의함(안 제2조).
- 정보취약계층의 예약시스템 접근 및 이용 보장을 위해 노력해야 할 시장의 책무를 규정함(안 제3조).

- 예약시스템의 이용편의를 위하여 기능개선, 유지관리, 정보취약계층의 접근 및 이용 보장을 위한 교육 등의 사업을 추진할 수 있도록 규정함(안 제6조).
- 예약시스템의 효과적인 운영을 위하여 자치구, 관련기관 및 단체와의 협력체계 구축을 규정함(안 제7조).
- 시행규칙을 정하도록 함(안 제8조).

3. 참고사항

가. 관계법령 : 「지방자치법」

나. 예산조치 : 비용추계서 미첨부 사유서 참조

다. 입법예고(2019. 8. 19. ~ 8. 26.) 결과 : 의견 없음.

4. 전문위원 검토보고 요지

(수석전문위원 한태식)

가. 입법취지 및 필요성 검토

- 본 제정조례안은 관련 법령(「국가정보화 기본법」 1))에 따라 고령자, 장애인 등 공공서비스 예약시스템(이하 ‘예약시스템’이라 함) 사용이 어려운 정보취약계층의 이용 활성화를 위한 방안을 포함하는 예약시스템 운영 및 관리에 관한 근거규정을 마련하는 것임(안 제1조).

※ “서울시 공공서비스 예약시스템”이란 서울시의 자치구 및 주민센터 등에서 개별적으로 제공하는 체험프로그램, 문화강좌, 시설대관 등을 일일이 해당기관에 알아볼 필요 없이 인터넷 상에서 간편하게 예약부터 결제까지의 전 과정을 간편하게 처리할 수 있도록 구축된 시스템을 말함.

< 공공서비스 예약시스템 운영현황 >

운영개요

- 운영분야 : 체육시설, 시설대관, 교육, 문화행사, 진료(5개)
- 이용기관 : 시, 사업소, 자치구, 산하기관 등 500여개 기관(부서)
- 운영방식
 - [정보시스템담당관] 시스템 운영, 업무부서 요구사항 반영을 위해 시스템 개선
 - [업무부서] 해당서비스 운영 조례에 따라 예약 서비스 등록 및 운영

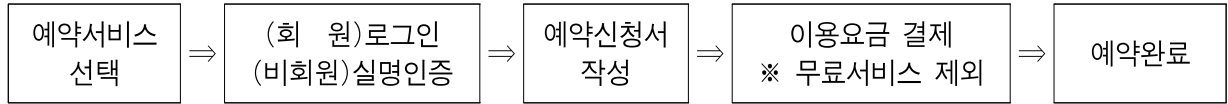
1) 「국가정보화 기본법」 제4조(국가정보화 추진의 기본원칙) ⑤ 국가와 지방자치단체는 국민이 국가정보화의 성과를 보편적으로 누릴 수 있도록 편의성, 접근성을 개선하는 등 필요한 조치를 하여야 한다.

제31조(정보격차 해소 시책의 마련) 국가기관과 지방자치단체는 모든 국민이 정보통신서비스에 원활하게 접근하고 정보를 유익하게 활용할 기본적 권리를 실질적으로 누릴 수 있도록 필요한 시책을 마련하여야 한다.

제32조(장애인·고령자 등의 정보 접근 및 이용 보장) ① 국가기관등은 정보통신망을 통하여 정보나 서비스를 제공할 때 장애인·고령자 등이 쉽게 웹사이트와 이동통신단말장치(「전파법」에 따라 할당받은 주파수를 사용하는 기간통신역무를 이용하기 위하여 필요한 단말장치를 말한다. 이하 같다)에 설치되는 응용 소프트웨어를 이용할 수 있도록 접근성을 보장하여야 한다. ② 정보통신서비스 제공자는 그 서비스를 제공할 때 장애인·고령자 등의 접근과 이용의 편의를 증진하기 위하여 노력하여야 한다.

- ▶ 기간, 이용료, 선정방법(선착순, 추첨, 심사), 대상(일반, 취약계층 등) 등 결정 적용
- [시 민] 통합예약시스템에서 서비스 예약 이용·취소

○ 예약절차



□ 이용현황

년도	구 분	계	체육시설	시설대관	교 육	문화행사	진 료
2018	서비스제공	6,548	1,035	1,908	3,318	275	12
	예 약 신 청	770,203	366,086	213,866	161,530	28,083	638
2019 (1~7월)	서비스제공	5,410	523	1,640	3,068	171	8
	예 약 신 청	409,572	158,229	115,786	108,886	26,293	378

- 본 제정안은 조례제정의 목적 및 정의, 시장의 책무, 실태조사, 예약시스템의 운영, 사업추진, 협력체계 구축 등으로 구성되어 있음.

<조문체계 및 주요 내용>

조문 체계	주요 내용
제1조(목적)	- 공공서비스 예약시스템의 운영 및 관리에 관한 사항을 규정하고 시민의 공공서비스 이용의 효율성과 편의성을 도모하는데 이바지함을 목적
제2조(정의)	- 공공서비스 예약시스템 - 정보취약계층
제3조(책무)	- 시장은 예약시스템을 편리하게 이용할 수 있도록 필요한 시책 마련 - 시장은 정보취약계층의 예약시스템 접근 및 이용을 보장하기 위해 노력해야 함
제4조(실태조사)	- 예약시스템 이용 현황 등에 관한 실태조사 실시
제5조(예약시스템의 운영)	- 정보취약계층을 포함한 이용자별 특성을 고려한 예약시스템 운영
제6조(사업추진)	- 예약시스템 이용 편의를 위한 사업 추진
제7조(협력체계 구축)	- 예약시스템의 효과적인 운영 등을 위해 자치구, 관련 기관 및 단체 등과 협력체계 구축
제8조(시행규칙)	- 시행에 필요한 세부규정은 규칙으로 정함
부칙	- 공포일부터 시행

- 현재 서울시 공공서비스 예약시스템의 접근성을 살펴보면, 서비스예약을 하기 위한 접근 단계가 어렵고(붙임1 참조), 오직 신용카드로만 결제할 수 있으며, 장애인 및 고령자 등 정보취약계층이 웹사이트에서 제공하는 정보를 쉽게 이용할 수 있도록 하는 웹접근성 품질마크를 인증받지 못하고 있음.
 - ※ 예약시스템에서 체육시설 이용 등 공공서비스 예약을 하기 위해서는 회원가입을 통한 로그인과 비회원로그인으로 예약을 할 수 있음. 회원가입은 인증 절차로 나이스 아이핀 (I-PIN) 인증이나 휴대폰 인증 후에 회원가입을 할 수 있고, 비회원로그인의 경우에는 나이스 아이핀(I-PIN)의 인증을 거쳐야만 서비스예약을 할 수 있도록 되어 있음.
 - ※ “웹접근성 품질마크”란 관계 법령(「장애인복지법」, 「장애인차별금지 및 권리구제 등에 관한 법률」, 「국가정보화 기본법」)에 따라 장애인 및 고령자가 웹 사이트에 이용에 불편이 없도록 웹접근성 표준지침을 준수한 우수 사이트에 대해 웹 접근성 수준을 인정하여 과학기술정보통신부가 지정한 기관에서 이를 상징하는 품질 마크를 부여하는 인증제도를 말함.



- 또한, 예약시스템의 운영이후 방문자와 접속은 계속 증가하고(방문자수: 2017년 약 180만명, 2018년 약 200만명, 2019년 1월~7월까지 약 140만명) 있지만 예약시스템의 회원가입 현황을 연령별로 살펴보면, 50대부터 70대 이상이 12.9%(50대 8.8%, 60대 3.3%, 70대 이상 0.8%)로 고령자의 이용이 현저히 낮음을 알 수 있음.

< 최근 3년 공공서비스 예약시스템 방문자수와 접속건수 >

년도	방문자수(명)	접속건수(건)
2017	1,774,894	21,835,375
2018	1,957,946	25,431,462
2019 (1~7월)	1,398,928	17,507,457

출처 : 서울시 웹사이트 이용현황시스템(17.1.운영~)

< 공공서비스 예약시스템 회원가입 현황(연령별)>

(단위 : 명, %)

합계	10대 이하	20대	30대	40대	50대	60대	70대 이상
228,056	4,719 (2.1%)	37,598 (16.5%)	73,660 (32.3%)	82,589 (36.2%)	20,035 (8.8%)	7,522 (3.3%)	1,933 (0.8%)

- 별도의 회원가입 없이 서울시 홈페이지 통합회원 55만명 중 예약시스템은 22만명 이용

< 공공서비스 예약시스템 서비스분야별 예약현황(연령별)>

(단위 : 건)

기간	연령	계	체육시설	시설대관	교육	문화행사	진료
2018.1. ~ 2019.7.	10대 이하	10,712	4,358	1,019	4,591	700	44
	20대	138,968	119,033	10,084	6,781	3,039	31
	30대	271,485	157,073	20,831	77,733	15,515	333
	40대	262,030	79,716	30,699	126,928	24,411	276
	50대	103,175	77,969	7,916	13,901	3,336	53
	60대	36,673	25,614	2,880	6,987	1,173	19
	70대 이상	10,810	8,054	626	1,951	174	5
계(회원)		833,853	471,817	74,055	238,872	48,348	761
기타(비회원,이용기관)		345,922	52,498	255,597	31,544	6,028	255

- 예약신청 시 생년월일 정보를 수집하지 않음 → 회원 신청 자료만 연령별 구분 가능

- 이렇게 정보취약계층의 예약시스템 이용 및 접근의 어려움은 결국 예약 시스템으로 제공되는 각종 문화행사, 교육, 체육시설 이용 등의 공공 서비스를 고령자, 장애인 등 정보취약계층은 제대로 누리지 못하는 문제가 발생하여 정보격차에 따른 불평등이 발생하게 됨.

- 따라서 동 조례안은 일반 시민의 공공서비스 이용 효율화와 편리성 도모 뿐만 아니라 예약시스템 이용에 어려움을 겪는 고령자, 장애인 등 정보취약 계층의 공공서비스 예약시스템의 이용 및 접근성 향상을 위한 예약시스템 운영과 교육을 지원할 수 있는 근거를 마련하는 측면에서 의미가 있다고 하겠음.
- 다만, 고령자, 장애인 등 정보취약계층이 정보시스템 등의 접근성 향상을 위한 관련 조례(「서울특별시 정보취약계층 정보접근성 향상을 위한 조례」) 내용과 중복의 소지는 있을 수 있다고 하겠음.

집행부 의견 : 보류

- 제정조례안에 대하여 다음과 같은 이견이 있음.
 - 공공서비스 예약시스템은 체육시설, 공공시설 유휴 공간 등 다수의 개별 운영 조례에 의거해서 운영 중이며
 - 정보취약계층의 정보접근 및 이용보장을 위해 “서울특별시 정보취약계층 정보접근성 향상을 위한 조례”를 적용하고 있음
 - 현 예약시스템이 노후되어 이용에 불편이 있고 최신기술을 적용하지 못해 시민 눈높이에 부족함이 있어 2020년 전면 재개발을 계획하고 있음
 - 따라서 예약시스템이 이미 다수 관련 조례를 적용하고 있음을 고려할 때 별도의 예약시스템 운영 조례를 제정하는 것은 조례 제정 실익이 낮은 것으로 판단됨
- 그러나 예약시스템의 경우 정보취약계층의 접근과 이용의 어려움이 시에서 제공하는 공공서비스까지 이용하지 못하는 문제로 직결되므로 별도의 조례로서 이를 특별히 보장함으로써 정보취약계층의 예약시스템 이용을 통한 공공서비스 이용을 향상시키기 위한 측면에서 의미가 있다고 하겠음.

「서울특별시 정보취약계층 정보접근성 향상을 위한 조례」

제3조(책무) 서울특별시는 정보취약계층의 정보접근성 향상을 위하여 필요한 시책을 마련하고, 정보격차 해소를 위하여 노력하여야 한다.

제5조(실태조사) ① 시장은 매년마다 정보취약계층의 정보접근성 향상을 위하여 법 제32조제5항에 따라 과학기술정보통신부장관이 고시하는 지침 중 정보접근성 준수에 관련된 실태조사를 실시하여야 한다.

② 시장은 제1항에 따른 실태조사를 실시하는 때에는 정보취약 계층의 의견을 듣고 그 결과를 시행계획에 반영하여야 한다.

③ 시장은 제1항에 따른 실태조사를 정보접근성에 관한 전문성을 갖춘 기관에 의뢰하여 실시할 수 있다.

제6조(추진사업) 시장은 정보취약계층의 정보접근성 향상을 위하여 다음 각 호의 사업을 추진할 수 있다.

1. 정보취약계층의 정보접근성 향상을 위한 모니터링 및 기술 상담
2. 정보취약계층의 정보접근성 향상을 위한 인력 양성
3. 법 제32조의2제1항에 따른 정보접근성 품질인증 홍보
4. 정보취약계층의 정보화 능력 향상을 위한 다음 각 목의 교육
 - 가. 정보통신서비스 접근성 향상을 위한 교육
 - 나. 직업능력 향상을 위한 정보화 전문교육
 - 다. 정보격차해소를 위한 사이버교육
5. 그 밖에 정보취약계층의 정보접근성 향상을 위하여 필요한 사업

제6조의2(정보격차 해소 지원) 시장은 정보취약계층의 정보화 능력 향상 및 정보격차 해소를 위해 다음 각 호의 사업을 지원할 수 있다.

1. 정보취약계층을 위한 정보통신제품의 개발·생산 또는 관련 기술의 개발·보급 사업자에 대한 재정적·기술적 지원 사업
2. 정보취약계층에 대한 정보통신제품 또는 정보통신서비스의 유·무상 지원 사업
3. 그 밖에 시장이 인정하는 정보격차 해소 사업

제7조(교육 및 홍보) ① 시장은 정보취약계층의 정보접근성 향상을 위하여 관련 기관이나 단체 등에 대하여 교육을 실시할 수 있다.

② 시장은 정보취약계층의 정보접근성에 대한 사회적 인식 개선을 위하여 홍보할 수 있다.

나. 세부내용 검토

1) 정 의(안 제2조)

- 안 제2조는 조례안에서 쓰이는 용어의 뜻을 명확히 하기 위해 “공공서비스 예약시스템”, “정보취약계층”을 정의하고 있으며, “정보취약계층”은 상위 법령(「국가정보화 기본법」 제3조제9호2))과 조례(「서울특별시 정보취약계층 정보접근성 향상을 위한 조례」 제2조제1호3))를 인용하고 있음.
- 정의 규정은 일반적으로 쓰는 용어의 의미와 다른 의미로 사용될 수 있는 용어에 대하여 조례에 그 의미를 명확히 하여 조례의 해석상 의문점을 없애고, 법적 분쟁을 미리 예방함으로써 조례 해석과 적용상의 혼란을 예방한다는 측면에서 의미가 있다고 하겠음.

2) 책무(안 제3조)

- 안 제3조는 시장에게 시민이 예약시스템을 편리하게 이용할 수 있는 시책을 마련하고, 정보취약계층(고령자, 장애인 등)의 예약시스템 접근 및 이용을 보장하기 위한 노력을 규정하고 있는 바, 이는 시장으로 하여금 정보취약계층의 공공서비스 예약시스템 이용 보장에 대한 강력한 의지를 대외적으로 표명한다는 점에서 의미가 있다고 하겠음.

※ 시장의 책무 규정은 「지방자치법」 제22조에서는 법령의 범위 안에서 그 사무에 관하여 조례를 정할 수 있다는 규정에 비추어 볼 때, 본 조례안과 같이 규정하는 것은 가능할 것으로 사료됨.

2) 「국가정보화 기본법」 제3조(정의) 9. "정보격차"란 사회적, 경제적, 지역적 또는 신체적 여건으로 인하여 정보통신서비스에 접근하거나 정보통신서비스를 이용할 수 있는 기회에 차이가 생기는 것을 말한다.

3) 「서울특별시 정보취약계층 정보접근성 향상을 위한 조례」 제2조(정의) 1. "정보취약계층"이란 장애인·고령자 등 신체적·사회적·기술적 제약 등으로 인하여 정보통신서비스에 접근하거나 이용하기 어려운 계층을 말한다.

※ 지방자치단체 등의 책무·책임 또는 정책수립의무 등에 관한 규정은 그 법령의 목적 달성을 위하여 지방자치단체 등이 수행해야 할 책무 등을 정한 것으로, 이러한 규정은 지방자치단체 등이 담당해야 할 책무를 법령으로 명확히 정함으로써 법령의 입법목적은 좀 더 효과적으로 달성하기 위하여 두는 것임.

3) 실태조사(안 제4조)

- 안 제4조는 예약시스템의 효율적인 운영 등을 위하여 예약시스템 이용 현황 등에 실태조사를 실시할 수 있도록 규정하고 있음.
- 예약시스템의 이용 현황 등의 실태조사를 통하여 시민과 정보취약계층의 예약시스템의 접근 및 이용실태를 파악하고, 이를 예약시스템의 이용편의를 위한 기능 개선에 적극 반영할 수 있다는 측면에서 의미가 있다고 하겠음.

4) 예약시스템의 운영 등(안 제5조~안 제6조)

- 안 제5조는 정보취약계층을 포함한 이용자별 특성을 고려해 예약시스템을 운영하도록 법적으로 규정함으로써 정보취약계층을 위한 예약시스템의 운영을 위한 조속한 시책을 마련하고 추진할 수 있는 법적 근거를 마련한다는 측면에서 의미가 있다고 하겠음.
- 안 제6조는 시장이 예약시스템의 이용 편의를 위해 다양한 사업을 추진할 수 있도록 조례로 정하고 있으며, 안 제6조제1호와 제2호는 현재 집행부에서 추진하고 있는 사업내용이고, 제3호는 ‘정보취약계층의 예약시스템의 접근과 이용보장을 위한 교육’을 할 수 있도록 규정하였고, 제4호는 ‘그 밖에 예약시스템의 이용편의를 위하여 필요한 사항’ 등을 규정하고 있음.
- 이는 추진 가능한 사업들을 열거함으로써 정보취약계층을 포함한 일반시민의 예약시스템 접근과 이용 보장을 위한 시책을 적기에 추진하도록 하는 측면에서 의미가 있다고 하겠음.

안 제6조(사업추진) 시장은 예약시스템의 이용 편의를 위하여 다음 각 호의 사업을 추진할 수 있다.

1. 예약시스템의 이용편의를 위한 기능 개선
2. 예약시스템의 원활한 운영을 위한 유지관리
3. 정보취약계층의 예약시스템 접근 및 이용 보장을 위한 교육
4. 그 밖에 예약시스템의 이용편의를 위하여 필요한 사항

○ 특히, 지난 상반기 소상공인 간편결제시스템(이하 “제로페이”)을 통해 결제할 경우 사용료를 금년말까지(19.12.31.) 감액해주는 관련 조례 등을 일부 개정하였음에도 불구하고 관련 시스템 개편이 현재까지 진행되지 못하고 있는바, 이는 서울시 예약시스템의 현행화 및 고도화 정책이 방치되고 있다는 것을 반증해 주는 것이라 하겠음.

※ 예를 들어, 「서울특별시 가족자연체험시설 설치 및 운영 조례」는 2019년 7월 18일 일부개정 시행에 따라 제로페이 결제시 사용료가 감면되어야 하지만 가족자연체험 시설(서울시 직영 총 8개소 운영)은 예약시스템을 통해서만 예약 결제할 수 있으므로 현재까지 예약시스템이 개선되지 않아 조례 개정으로 보장된 제로페이 결제 할인을 받을 수 없는 상황임.

「서울특별시 가족자연체험시설 설치 및 운영 조례」

제4조의2(소상공인 간편결제시스템 결제에 대한 감면) 소상공인 간편결제시스템(소상공인의 결제 수수료 부담을 줄이고자 중소벤처기업부장관이 지정한 운영기관이 운영하는 결제시스템을 말한다)으로 별표 1의 사용료를 결제하는 자에 대하여는 100분의 10 이하의 범위에서 시장이 정하는 바에 따라 해당 사용료를 감면할 수 있다. 다만, 제4조에 따라 사용료를 감면하는 경우에는 그러하지 아니하다.

부칙 <제7221호, 2019. 7. 18.>

제1조(시행일) 이 조례는 공포한 날부터 시행한다.

제2조(소상공인 간편결제시스템 결제에 대한 감면적용 유효기간) 제4조의2의 개정규정은 2019년 12월 31일까지 효력을 가진다.

※ 「공공서비스 예약시스템」에 제로페이 적용은 PG(결제)사에서 제로페이 모듈 개발 후 '19.9월초 배포 예정이라 예약시스템에는 '19.9월 중에 적용 예정이라고 함 (스마트도시정책관 정보시스템담당관 시스템운영과 '19.8.26. 확인).

※ 제로페이(간편결제시스템, 모바일 직불결제 시스템)

소상공인의 카드수수료 부담을 줄이기 위해 정부, 서울시, 지방자치단체, 금융회사 등이 협력하여 도입한 QR코드를 이용한 모바일 계좌이체를 이용한 결제방식임.

※ 제로페이의 도입배경

제로페이는 소상공인의 신용카드 수수료 부담을 줄이고, IMF(1997년)를 극복하기 위한 신용카드 활성화 정책(내수소비 진작 및 소득의 투명성 확대, 세금탈루 억제 등)의 부작용(무분별한 소비, 신용불량자 양산 등)과 신용카드 사용에 따른 과도한 사회적 비용(카드사의 부가서비스 제공 비용, 중간매개자-VAN社와 PG社의 거래비용) 등의 문제점을 해결하기 위해, 시대의 흐름에 맞게 모바일 직불결제 방식인 제로페이를 도입하였음.

< 제로페이 관련 사용료 등 감면 관련 조례 현황 >

연번	조례명	감면대상	소관부서	공포일
1	<u>가족자연체험시설 설치 및 운영 조례</u>	가족자연체험시설 사용료	평생교육국 (교육정책과)	2019.07.18
2	<u>공공시설의 유희공간 개방 및 사용에 관한 조례</u>	회의실, 강당 등 사용료	행정국 (자치행정과)	2019.05.02
3	교통문화교육원 설치 및 운영 조례	프로그램 이용료 및 시설 이용료	도시교통실 (택시물류과)	2019.05.02
4	도시공원 조례	서울대공원 등 입장료, 공원시설 이용료	푸른도시국 (공원독지정책과)	2019.05.02
5	물재생시설 설치 및 관리에 관한 조례	물재생시설 내 체육시설 사용료	물순환안전국 (물재생시설과)	2019.05.02
6	서울상상나라 운영 조례	서울상상나라 입장료	여성가족정책실 (보육담당관)	2019.05.02
7	시립과학관 관리 및 운영 조례	시립과학관 관람료	경제정책실 (경제정책과)	2019.05.02
8	<u>시민청(市民廳) 운영 및 관리 조례</u>	시민청 시설 대관료	시민소통기획관 (시민소통담당관)	2019.05.02
9	여성관련시설 설치 및 운영 조례	여성발전센터 강좌 수강료 및 시설 이용료	여성가족정책실 (여성정책담당관)	2019.05.02
10	영어 및 창의마을 조례	서울창의마을 풍납캠프 및 서울영어마을 수유관악캠프 이용료	평생교육국 (평생교육과)	2019.05.02

연도	조례명	감면대상	소관부서	공포일
11	<u>인재개발원 시설사용료 징수 조례</u>	인재개발원 내 강의·체육시설 사용료	행정국 (인력개발과) ※ 인재개발원 인재기획과	2019.05.02
12	장년층 인생이모작 지원 조례	서울50플러스스캅퍼스 교육프로그램 수강료 및 강당, 교실 등 사용료	복지정책실 (인생이모작지원과)	2019.05.02
13	장사 등에 관한 조례	시립장사시설(화장시설, 봉안당, 자연장지) 사용료	복지정책실 (어르신복지과)	2019.05.02
14	장애인 등을 위한 보조기기 지원 및 활용 촉진에 관한 조례	장애인 등의 보조기기 임대 및 맞춤제작 비용	복지정책실 (장애인복지 정책과)	2019.05.02
15	주차장 설치 및 관리조례	시 공영주차장 주차요금	도시교통실 (주차계획과)	2019.05.02
16	<u>청소년시설 설치 및 운영 조례</u>	시립청소년수련관 등의 체육시설, 강당 등 사용료 및 예체능 등 강습료	평생교육국 (청소년정책과)	2019.05.02
17	<u>체육시설 설치 및 운영 조례</u>	경기장 입장료, 체육시설 개인연습사용료, 생활체육교실 수강료	관광체육국 (체육정책과)	2019.05.02
18	<u>한강공원 보전 및 이용에 관한 기본조례</u>	한강공원 내 유람선, 체육·휴양시설 등 이용료	한강사업본부 (기획예산과)	2019.05.02

※ 밑줄로 표시된 조례의 이용시설은 예약시스템을 통해 예약·결제하는 시설들이 있음.

5) 협력체계 구축 등(안 제7조~안 제8조)

- 안 제7조는 시장이 예약시스템의 효과적인 운영을 위하여 자치구, 관련 기관 및 단체 등과 협력체계를 구축할 수 있도록 규정하고 있으며, 이러한 협력체계의 구축은 예약시스템의 효과적인 운영을 위하여 필요한 기본적인 사항이라고 하겠음.
- 안 제8조는 본 조례안의 시행에 필요한 사항들을 시장으로 하여금 규칙으로 정할 수 있도록 하려는 것인 바, 조례가 아닌 시행규칙에 많은 사항들을 재량적으로 위임하는 것이 적정한지 여부에 대해서는 검토가 요망된다고 하겠음.

다. 종합의견

- 동 조례안은 정보취약계층을 포함한 이용자별 특성을 고려한 예약시스템 운영과 정보취약계층의 예약시스템 접근과 이용을 위한 교육을 통하여 정보취약계층이 예약시스템을 보다 쉽게 이용함으로써 공공서비스로 제공되는 각종 문화행사, 교육, 체육행사에 있어 시설을 쉽게 이용할 수 있다는 점에서 의미가 있다고 하겠으며,
- 스마트도시정책관은 동 조례안이 선언적인 의미에 머물지 않고, 실질적이고 내실 있게 운영되도록 종합적인 관리와 함께 진화하는 정보통신 발달 속에 정보취약계층을 포함한 일반시민이 예약시스템 접근 편의성 및 이용률 제고를 위한 각별한 관심과 노력이 필요할 것으로 사료됨.

5. 질의 및 답변요지 : 생 략.

6. 토 론 요 지 : 없 음.

7. 심 사 결 과 : 원안 가결(재석위원 7명, 전원찬성).

8. 소수의견의 요지 : 없 음.

9. 기타 필요한 사항 : 없 음.

서울특별시 공공서비스 예약시스템 운영 및 관리에 관한 조례안

(김경우 의원 (대표) 발의)

의안 번호	879
----------	-----

발의년월일 : 2019년 8월 7일

발 의 자 : 김경우 의원 (1명)

찬 성 자 : 권영희, 김경영, 김제리,
김호평, 문장길, 송아량,
이광성, 이동현, 이정인,
이호대, 장인홍, 홍성룡
의원 (12명)

1. 제안이유

- 노인, 장애인 등 공공서비스 예약시스템 사용이 어려운 취약계층의 이용 활성화를 위한 방안을 포함하는 공공서비스 예약시스템의 운영 및 관리에 관한 근거규정을 마련하려는 것임.

2. 주요내용

- 가. 조례에 사용하는 용어를 정의함(안 제2조)
- 나. 정보취약계층의 예약시스템 접근 및 이용 보장을 위해 노력해야 할 시장의 책무를 규정함(안 제3조)
- 다. 예약시스템의 이용편의를 위하여 기능개선, 유지관리, 정보취약계층의 접근 및 이용 보장을 위한 교육 등의 사업을 추진할 수 있도록 규정함(안 제6조)
- 라. 예약시스템의 효과적인 운영을 위하여 자치구, 관련기관 및 단체와의 협력체계 구축을 규정함(안 제7조)

다. 시행규칙을 정하도록 함(안 제8조)

3. 참고사항

가. 관계법규 : 「지방자치법」

나. 예산조치 : 비용추계서 미첨부 사유서 참조

다. 기 타 : 해당사항 없음.

서울특별시 공공서비스 예약시스템 운영 및 관리에 관한 조례안

제1조(목적) 이 조례는 공공서비스 예약시스템의 운영 및 관리에 관한 사항을 규정함으로써 시민의 공공서비스 이용의 효율성과 편의성을 도모하는데 이바지함을 목적으로 한다.

제2조(정의) 이 조례에서 사용하는 용어의 뜻은 다음과 같다.

1. “공공서비스 예약시스템” (이하 “예약시스템”이라 한다)이란 시설대관, 문화강좌 등의 이용을 위한 예약, 결제 등을 한 번에 간편하게 처리할 수 있도록 구축된 시스템을 말한다.
2. “정보취약계층”이란 장애인·고령자 등 신체적·사회적·기술적 여건 등으로 인하여 예약시스템에 접근하거나 이용하기 어려운 계층을 말한다.

제3조(책무) ① 서울특별시시장(이하 “시장”이라 한다)은 시민이 예약시스템을 편리하게 이용할 수 있도록 필요한 시책을 마련하여야 한다.

② 시장은 정보취약계층의 예약시스템 접근 및 이용을 보장하기 위하여 노력하여야 한다.

제4조(실태조사) 시장은 예약시스템의 효율적인 운영 등을 위하여 예약

시스템 이용 현황 등에 관한 실태조사를 실시할 수 있다.

제5조(예약시스템의 운영) 시장은 정보취약계층의 예약시스템 접근 및 이용 보장을 위하여 정보취약계층을 포함한 이용자별 특성을 고려하여 예약시스템을 운영할 수 있다.

제6조(사업추진) 시장은 예약시스템의 이용 편의를 위하여 다음 각 호의 사업을 추진할 수 있다.

1. 예약시스템의 이용편의를 위한 기능 개선
2. 예약시스템의 원활한 운영을 위한 유지관리
3. 정보취약계층의 예약시스템 접근 및 이용 보장을 위한 교육
4. 그 밖에 예약시스템의 이용편의를 위하여 필요한 사항

제7조(협력체계 구축) 시장은 예약시스템의 효과적인 운영 등을 위하여 자치구, 관련 기관 및 단체 등과 협력체계를 구축할 수 있다.

제8조(시행규칙) 이 조례의 시행에 필요한 사항은 규칙으로 정한다.

부칙

이 조례는 공포한 날부터 시행한다.

서울특별시 공공서비스 예약시스템 운영 및 관리에 관한 조례안 비용추계서 미첨부 사유서

1. 비용발생 요인

○ 서울특별시 공공서비스 예약시스템 운영 및 관리에 관한 조례안은 제4조(실태조사), 제6조(사업추진)에 따라 비용 발생

※ 단, 안 제6조 제1호, 제2호는 서울시(정보기획관) 기 추진사업으로 비용추계 제외(붙임참고)

2. 미첨부 근거 규정

「서울특별시 의안의 비용 추계에 관한 조례」 제3조제2항

3. 미첨부 사유

가. 예상되는 비용이 연평균 5억원 미만인 경우(제3조제1항제1호)

나. 추계결과 ≙ 253,000천원 (연평균 50,600천원)

○ 예상되는 비용이 연평균 50,600천원임

○ 추계의 전제

- 안 제4조(실태조사) 공공서비스 예약시스템 이용 현황 등에 관한 실태조사는 문화체육관광부의 ‘정책포털 이용현황 분석’ 비용을 준용하고, 3년에 1번으로 가정

- 안 제6조(사업추진) 제3호의 ‘정보취약계층의 예약시스템 접근 및 이용 보장을 위한 교육비’는 서울시 내 유관부서의 협조를 받아 정보취약계층 관련 시설(노인복지관, 장애인복지관)에 시스템 이용 교육자료(매뉴얼)를 배포하고 강사료를 지원하여 시스템 사용자 교육을 진행한다고 전제

· 서울시 정보기획관에서 국고보조사업으로 정보소외계층의 정보격차해소를 위한 집합정보화교육을 369,448천원의 예산으로 기 추진하고 있으나, 본 조례의 취지상 정보취약계층의 '서울시 공공서비스 예약시스템' 접근 및 이용을 보장할 수 있는 시스템 사용자 교육이 별도로 필요

- 서울시 내 노인복지관, 장애인복지관은 현재 각각 35개소, 51개소로 추계기간 동안 변동하지 않는 것을 전제

- 시스템 사용자 교육은 기관 당 연 1회, 강사 1명이 진행하는 것을 전제
- 물가상승률 미반영

○ 상세 비용추계 결과

- 총 비용 ≙ 253,000천원

(단위 : 천원)

연도		1차년도 (2020)	2차년도 (2021)	3차년도 (2022)	4차년도 (2023)	5차년도 (2024)	합계
세입	-	-	-	-	-	-	-
	소계(a)	-	-	-	-	-	-
세출	제4조(실태조사)	19,000	-	-	19,000	-	38,000
	제6조제3호 (시스템 사용자 교육비)	43,000	43,000	43,000	43,000	43,000	215,000
	소계(b)	62,000	43,000	43,000	62,000	43,000	253,000
□ 총 비용(b-a)		62,000	43,000	43,000	62,000	43,000	253,000

- 시스템 이용현황 등 실태조사비 ≙ 38,000천원

$$= 19,000\text{천원} \times 2\text{회}$$

- 시스템 이용현황 등 실태조사는 3년에 1번으로 가정
- 문화체육관광부의 ‘정책포털 이용현황 분석’ 비용 준용

- 연간 교육비 ≙ 43,000천원

$$= \text{교육자료 제작비}(21,500\text{천원}) + \text{강사료}(21,500\text{천원})$$

- 교육자료 제작비 = 5천원 × 4,300부 = 21,500천원
- 강 사 료 = 86명 × 250천원 = 21,500천원

(단위 : 천원)

연도		1차년도 (2020)	2차년도 (2021)	3차년도 (2022)	4차년도 (2023)	5차년도 (2024)	합계
교육자료 제작비		21,500	21,500	21,500	21,500	21,500	107,500
강사료		21,500	21,500	21,500	21,500	21,500	107,500
총 계		43,000	43,000	43,000	43,000	43,000	215,000

주1: 교육자료 제작비는 1부 당 5,000원, 기관 당 50부씩 배포를 전제로 추계

2: 강사료 지급기준은 서울시인재개발원 강사수당 등 지급기준표(19.3.1.)의 정보통신교육 강사 지급기준(정보화 1급, 2시간)

4. 작성자

시의회사무처 예산정책담당관

담 당 관 남승우

사업평가팀장 이정수

주 무 관 백소영

☎ 02-2180-7954

e-mail : thdud36@seoul.go.kr