



생산등록번호	행정과-22277
등 록 일	2020. 10 . 8 .
결 재 일	2020. 10 . 8 .
공 개 구 분	공 개



정보관리담당	행정과장	행정복지국장	부군수	군수
제미경	박원숙	김선진	출장	박주원
협조	진성희			

고성군 공식밴드 공지사항

[운영규칙] 수정

<< 운영규칙 요약 >>

1. 종교정치 등 민감한 사안, 상업성 글, 과도한 댓글 금지
2. 휴일 민원은 다음 근무시간에 처리 및 「생활불편신고」 앱 이용
3. 공무원이나 군민에 대한 인신공격이나 명예훼손성 글 금지
4. 군민 글작성은 본인성명이나 닉네임으로 하고, 군정소식은 부서명 사용

고성군 공식밴드 공지사항(운영규칙) 수정

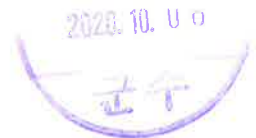
군정에 대한 군민의 이해와 참여를 높이고 이용자와의 상호 소통을 위하여 운영 중인 고성군 공식밴드의 운영규칙을 공지사항에 게시하고자 합니다.

I 운영개요

☐ 밴드 운영현황

- 명 칭: 「고성군 공식밴드」
- 운영근거: 고성군 인터넷시스템 설치 및 운영에 관한 조례 제15조 (소셜미디어의 설치·운영)
- 회 원 수: 9,819명(10월 현재) ※ '18년 3천 명, '19년 6천 명 ('16년 3월 개설)
- 운영규칙: 밴드 내 '공지사항' 으로 안내(2019. 2. 6.)

II 그 간 군민과 적극 소통한 결과



☐ 2019년에는

- 고성↔부산 간 시외버스 장시간 소요 불편 해소
 - 경남도와 긴밀한 협의로 남마산 정차시간 단축하여 해소
- 축산 악취 민원을 축산단체와 협의 후 해결
- 시장을 돌며 음식물 통을 뒤지는 노숙인에 대해 관계자 회의로 대책 마련
- 치매어르신 실종소식을 밴드에 알리고 여러 군민의 협조로 찾음
- 고성시장 불법 노점상 문제 해결

☐ 올해 초

- 코로나19라는 한번도 겪어보지 못한 상황에서도
- 고성군 밴드를 창구 일원화하여 코로나19 관련 정보를 투명하고 적극적으로 공유함으로써 군민과 함께 이겨내고 있음

- 소상공인 지원 우리동네 사장님, 화훼농가 살리기, 사회적 거리두기, 마스크 착용안내 등 코로나19 극복 캠페인 실시
- 간부회의, 현안 브리핑 등 영상 공개로 군민 알권리 충족

□ 최근

- 군 동물보호시설이 열악한 환경에 방치되고 있다는 동물보호단체의 지적에 따라 위탁관리 민간인과 계약해지, 임시거처이주, 동물복지 추진단 신설, 동물보호단체와 자문 협약 등 발빠른 대처
- 미아견(개,고양이) 사진을 밴드에 올려 주인 찾은 사례 다수
- 타시군 코로나19 확진자의 군내 동선 및 방역 내역을 신속 공개
- 밴드 투표로 CGV고성 개관(10.8.) 개봉작 선정

III 운영상의 문제점

< 표현의 자유로 인해 서로 불편하고 유해한 콘텐츠의 공유 >

□ 근무시간 외의 민원처리

- 시간 제약없이 궁금한 사항이나 민원사항을 공개 게시함에 따라 업무담당자는 근무 외 시간에도 신속 처리에 대한 부담이 존재

□ 불편, 불만 글로 인한 인신공격, 명예훼손

- 관공서, 식당 등 군민이용시설의 불만, 불친절 등을 공개 게시함으로써 당사자에 대한 인신공격 또는 명예훼손 논란의 여지가 있음

□ 글 작성자 표시 실명 vs 비실명

- 공식SNS의 책임성, 신뢰성을 높이고 고의적, 악의적 글을 제한하기 위하여 실명 작성을 권장하고 있으나
 - 본인확인 장치가 따로 없어 게시자 선의에 따를 수 밖에 없으며
 - 군정소식을 게시한 공무원이 악의적인 댓글에 시달리기도 함

Ⅲ 개선대책

< 서로에 대한 배려를 바탕으로 다양성을 존중하는 공간 >

☐ 휴일 민원은 다음 근무시간 내에 처리

- 군민이 궁금한 사항, 의견 및 민원내용을 올릴 경우 특별한 사유가 없는 한 이를 해결하려고 노력하고 있으며
- 근무시간 외, 주말, 휴일 등은 쉼 권리 보장을 위해 다음 근무시간에 처리하고
- 보다 정확한 민원정보(위치, 연락처 등)를 제공을 위해 ‘생활불편 신고’ 앱을 적극 활용하도록 홍보

☐ 온라인 민원창구 국민신문고 이용

- 민원처리, 불친절, 사적 감정표현 등으로 공무원이나 군민에 인신 공격과 명예훼손이 될 수 있는 내용은 삭제
- 필요한 경우 온라인 창구 ‘국민신문고’를 이용할 수 있도록 안내

☐ 글작성 닉네임 허용하고 군정소식은 부서명으로 작성

- 글 작성자 표시형식을 본인성명 뿐 아니라 닉네임도 허용(본인이 결정)
- 군정소식 글 게시자 표시 형식을 부서명 또는 직위명으로 작성

Ⅳ 조치사항

- 밴드 운영규칙 개정사항 홍보
 - 전 부서·읍면 직원 공람 및 밴드 공지사항 게시
 - 공지사항 내용: [별첨1] 첨부

【별첨1】 < 변경 후 운영규칙 공지사항 >

항상 고성군 공식밴드를 지켜봐 주시고, 응원해 주셔서 감사합니다.

고성군 공식밴드는 군민이 함께 소통하고 군정을 홍보하는 공간입니다.

서로에 대한 신뢰와 배려가 바탕이 되는 공간을 유지하기 위해 부득이하게 필요한 규칙을 정하여 운영하고자 합니다.

○ 군정과 관련없는 광고 홍보 글 금지

- 확인되지 않은 사실, 가짜뉴스, 공식채널이 아닌 유튜브, 뉴스 등 무분별한 링크
- 상업광고, 개인홍보, 개인일상, 구인구직, 밴드가입 유도
- 불필요한 게시활동, 반복적인 글

○ 서로에게 불편, 불쾌감을 주는 글 금지

- 욕설, 외설, 비방, 인신공격, 명예훼손, 개인정보 침해
- 종교, 정치 등 민감한 사안, 특정인 선거홍보
- 글과 무관한 댓글, 무례한 말투

○ 채팅방처럼 과도한 댓글 달기 금지

위 사항들은 회원에게 불편이 야기되어 삭제 및 강제 탈퇴 조치가 취해질 수 있습니다.

아울러, 군민이 궁금한 사항, 의견 및 민원내용을 올린 경우 특별한 사유가 없는 한 이를 해결하려고 노력하고 있으며, 아래 사항을 배려해 주시면 고맙겠습니다.

○ 근무 외 시간, 휴일 민원은 다음 근무시간 중에 처리됨을 알려드리며, 위치, 연락처 등 자세한 정보 확인을 위해 “생활불편신고” 앱을 이용하여 주시기 바랍니다.

○ 민원처리 과정에서의 불만, 불친절, 사적 감정표현 등을 인신공격과 명예훼손이 될 수 있는 표현으로 올린 글은 삭제되며, 필요한 경우 “국민신문고” 온라인 민원창구를 이용하시기 바랍니다.

고성군 공식밴드는 주식회사 네이버가 운영하는 커뮤니티 공간이며, 네이버는 밴드가입시 운영 정책(<https://band.us/policy/operating>)에 동의를 받습니다. 고성군 공식밴드는 이를 존중하여 운영하고 있습니다.

○ 글 작성은 서로에 대한 신뢰를 바탕으로 본인성명 또는 본인닉네임을 이용하고, 군정소식 글은 부서명 또는 직위명 형식으로 소통하도록 하겠습니다.

앞으로도 고성군 소식을 공유하고 소통하는데 최선의 노력을 하겠습니다. 2020. 10. .

[별첨2] < 현재 운영규칙 공지사항 >

[필독]고성군 공식밴드는 고성군정 소개, 군 행사 홍보와 마을소식 공유, 주민의견 수렴 등 공익을 위한 정보제공과 소통을 목적으로 운영하고 있습니다.

밴드의 운영방법에 대하여 말씀드리면 글쓰기권한은 회원 누구나에게 있습니다.

게시한 글내용은 보는 관점에 따라 다를 수는 있겠으나 특정인물의 선거홍보, 정치적인 글, 상업적 글, 비방성 글, 개인의 일상적인 글, 인터넷에 흔히 올라오는 좋은 글귀, 책속의 글, 시, 각종 방송사나 통신사에 올라온 뉴스의 무분별한 링크, 가짜뉴스, 타밴드 가입 유도글, 구인구직, 욕설, 외설, 비속어, 글과 무관한 댓글, 무례한 말투나 내용 등의 글들은 자칫 고성군의 군정방향으로 잘못 이해할 수 있고 회원들분께 거부감을 주거나 외면당할 우려가 있어 밴드관리를 위하여 이런 게시글은 제한하고 있습니다.

제한하는 내용이 게시되지 않게 주의하여 주시고 그러한 내용이 게시되면 예고없이 삭제 가능함을 알려드리며 또한 제한하는 글의 게시가 계속될 시 강제퇴장됨을 알려드립니다.

이와 더불어 글을 쓰실 때는 본인이름과 지역명 또는 본인이름과 소속명 등 실명으로 작성하시길 부탁드립니다.

공식밴드임을 유념하시어 밴드 프로필을 정비하여 주세요~~

고성군 소식은 고성군 공식밴드에서 볼 수 있도록 여러분의 많은 참여 바랍니다.

'새로운 도약 희망찬 고성'의 실현을 위하여 군민과 소통하는 열린행정을 위하여 고성군 공식밴드가 함께 하겠습니다.

2019. 2. 6.

