

콘텐츠제공서비스 품질인증 신청서			처리기한			
			30일			
① 회사명	강남구청	③ 사업자등록번호	120-83-00097			
② 대표자	신연희	④ 업종	지방자치단체			
		⑤ 장르	행정서비스			
⑥ 사이트명	강남구 대표 홈페이지	⑦ 홈페이지	www.gangnam.go.kr			
⑧ 주소 및 담당부서	본사	(☎06090) 서울특별시 강남구 학동로 426(삼성동, 강남구청)				
	사업장	(☎ - )				
	담당부서	부서명	전산정보과	직책 : 주무관		
		성명	배순호			
	전화	02-3423-5317	팩스 : 02-3423-8826			
	E-mail	soonho@gangnam.go.kr				
⑨ 회사현황	자본금(억원)	종업원수(명)		주력분야	⑩ 매출현황(최근 3년간)	
		정규직	임시직		년도	매출액(억원)
					2012	
					2011	
				2010		
⑪ 각종 품질상 및 인증획득 현황	품질인증획득마크		수상 및 인증일자			
	콘텐츠품질인증 웹접근성인증마크		2013.10.30. 2015.03.31.			
『콘텐츠산업진흥법』 제22조에 의하여 위와 같이 신청합니다. 2015년 10월 07일 신청인 : 배 순 호 (서명 또는 인)						
한국데이터베이스진흥원장 귀하						
구비서류	1. 서비스 소개서 2. 사업자등록증 사본 3. 재무제표					

## 서비스 소개서

**I. 서비스 개요**

강남구청 대표 포털사이트로서 강남구청에서 보유한 각종 행정정보와 구민에게 유용한 정보를 제공하고 있습니다. 방문자가 필요로 하는 콘텐츠를 간결한 레이아웃과 메뉴로 구성하여 서비스의 접근성이 높고 그래픽 요소를 최대한 줄여 가독성을 높였습니다. 반응형으로 제작되어 모바일환경에서도 동일한 서비스와 일관된 컨셉을 제공하고 있습니다.

대표 서비스로는 구민의 의견을 수렴하고 처리해주는 민원게시판, 소통과 참여를 위한 행정알림서비스, 구민의 여가를 위한 다양한 교육 프로그램과 유형별 복지안내 등이 있습니다.

또한 글로벌화 된 강남의 문화 및 서비스를 영어, 중국어, 일어, 러시아어 등 총 4가지 언어로 제공하고 있으며, 각종 축제와 공연에 대한 안내, 한류스타거리, 의료관광에 대한 정보를 제공합니다.

**II. 서비스 구성도(그림, 도표 등)**

### 강남구청 홈페이지

구민	민원	열린구청장실	분야별 민원	전문가상담	신고
	소통/참여	행정알림/정보공개	구민아이디어	구청간행물	행사/이벤트
	복지/교육	보육/저소득장애인/노인	의료/경제	안전/환경	문화센터/정보화교육

일반/관광객	정보	문화/관광	축제/공연	역사문화탐방	강남시티투어/의료관광	외국어 서비스
--------	----	-------	-------	--------	-------------	---------

### III. 서비스의 용도 및 기능

구분	주요기능
종합민원	세무, 자동차, 부동산, 여권 등의 구청민원업무 안내 및 민원서식 게시판 운영
민원상담신고	구청장에게 란다, 전문가상담, 불법행위신고 등 구민 의견을 접수하고 처리하는 서비스 제공
교육	문화센터, 평생학습센터, 정보화교육, 자전거교실 등 주민 여가생활을 위한 서비스 제공
복지	여성, 아동, 노인 등의 세대별 복지정보와 저소득층, 다문화가정등에 대한 복지정보 콘텐츠 제공
경제	일자리, 물가정보 등 경제관련 정보 제공
생활정보알림	일상생활에 유용한 생활정보를 신속하고 편리하게 받아 볼 수 있는 맞춤형 알림 서비스 제공
강남구소개	강남구 현황, 홍보/정책, 사이버홍보관 등의 콘텐츠를 제공하고 있으며 열린구청장실에서는 구청장의 공약이행사항정보를 제공하고 구청장에 바란다를 통해 민원을 접수·처리를 하고 있음
관광	관광정보센터, 시티투어, 강남패스티벌 등의 강남구 관내 관광자원에 대한 안내 콘텐츠 제공
통합검색	웹사이트내 정보를 유형별로 구분하여 검색결과로 제공 인기검색어 및 연관검색어 서비스 제공
마이페이지	회원이 작성한 게시글을 통합하여 제공

### IV. 서비스의 기대효과



평가용 ID 1	gnTest01	비밀번호	gnTest01
평가용 ID 2	gnTest02	비밀번호	gnTest02

\* 평가용 ID는 반드시 2개를 제출해주시기 바랍니다. 평가용 ID로 콘텐츠의 이용이 가능하도록 조치해주시기 바랍니다.

### 1. 서비스 기술

#### 1.1 서비스 기능성

##### 1.1.1 정확성 (30개 이내 정리)

콘텐츠 세부 서비스명(경로포함)	스트리밍	다운로드
<a href="#">강남구청뉴스 2015년10월호 (소통과 참여&gt;구청간행물)</a>	√	<input type="checkbox"/>
<a href="#">강남구청뉴스 2015년09월호 (소통과 참여&gt;구청간행물)</a>	√	<input type="checkbox"/>
<a href="#">결재문서공개 안전점검의 날 행사계획(분야별정보&gt;정책/공유)</a>	√	<input type="checkbox"/>
<a href="#">여행업 변경등록안내(365민원&gt;민원서식)</a>	<input type="checkbox"/>	√
<a href="#">의료기기 판매(임대)업 신고서(365민원&gt;민원서식)</a>	<input type="checkbox"/>	√
<a href="#">강남구청 구보 제1274호 (소통과참여&gt;행정알림&gt;구보/입법예고)</a>	<input type="checkbox"/>	√
<a href="#">구민회관 전시실 개선공사 설계용역 (소통과참여&gt;행정알림&gt;용역 계약현황)</a>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

##### 1.1.2 범용성

멀티 웹브라우저 지원 선택	
√ 사파리	√ 크롬
√ 오페라	√ 인터넷 익스플로러
√ 파이어폭스	<input type="checkbox"/> 기타( )

#### 1.2 서비스 안정성

##### 1.2.1 안정성

○ 시스템 복구 절차(그림, 도표 등)



오류발생시 주요 공지사항 지원여부 ( 예 )

● 홈페이지 메인에 공지사항으로 게시하고 우측의 POPUP ZONE을 이용하여 사용자가 보기 쉽도록 이미지로 게시함

\* **장애 대응 매뉴얼 (별지로 첨부)**

### 1.3 이용자 편의성

#### 1.3.1 검색 편의성

**검색 세부기능**

- 통합검색 서비스 제공
- 결과 유형별 카테고리 분류 제공
- 인기검색어, 연관검색어 제공
- 검색결과 만족도에 따른 검색결과 피드백 제공
- 간단, 명료한 구성으로 가독성 높은 UI제공



검색경로	통합검색
------	------

#### 1.3.2 결제 편의성

**결제 세부기능**

- 결제기능 없음

결제경로	※ 하이퍼링크 설정
------	------------

#### 1.3.3 메뉴 편의성

**메뉴 세부기능**

- 주요 특징
- 주민생활과 관련된 궁금증을 각 분야별 전문가가 상담을 해주는 기능으로 상담 신청 기능을 제공함.
- 주요 기능
- 요일별/시간별 상담시간 선택 기능 제공
- 나의 예약정보 확인 / 취소기능 제공

● 전문가 상담

이전 주 < 2015년 10월 > 다음 주

요일	2015년 10월 12일	2015년 10월 13일	2015년 10월 14일	2015년 10월 15일	2015년 10월 16일
일요일	14:00 예약가능				
	14:30 예약가능				
	15:00 예약가능	15:00 예약가능	15:30 예약가능	15:00 예약가능	15:00 예약가능
세월	10:00 예약가능	10:30 예약가능	11:00 예약가능		
		11:30 예약가능			
노후				10:00 예약가능	
				10:30 예약가능	
				11:00 예약가능	
				11:30 예약가능	

\* 상담시간 차이는 방문 구민을 이용할 경우 합니다(강남구 시설장 기법)  
 \* 당일상담 예약은 전화 신청만 가능 합니다.

메뉴경로	365민원 >민원상담신고 >전문가상담 >온라인 상담 예약
------	---------------------------------

## 2. 서비스 기반

### 2.1 사업자 경영정보

#### 2.1.1 재무상태

자기자본비율 (%)	%
( 자기자본 / 총자본 X 100 )	※ 계산 내역 기재

※ 재무제표 증빙서류(대차대조표(재무상태표) 별지로 첨부)

※ 외부 전문기업 기업 신용평가 자료 제출 ( 예, 아니오 )

→ ‘예’ 선택 시 증빙서류 첨부

#### 2.1.2 대외 성과

성과화면	세부 성과 내용
※ 언론보도 자료, 표창 및 수상실적 문서, 타 인증문서 등	※ 구체적인 성과내역 기재 (추천, 일자, 장소 등)

### 2.2 사업자 조직정보

#### 2.2.1 서비스 전략

**연도별 서비스 및 사업 목표**

※ 콘텐츠제공서비스 사업목표와 목표를 달성하기 위해서 향후 연도별 서비스 기재

**구체적인 서비스 전략**





### 2.3.2 이용약관 명시

#### 이용약관 주요 내용

##### [제1장 총칙]

제1조(목적) 이 약관은 강남구청(이하 "구청"라 한다)가 제공하는 웹사이트 서비스(이하 "서비스"라 한다)의 이용조건 및 절차에 관한 사항을 규정함을 목적으로 합니다.

제2조(정의) 이 약관에서 사용하는 용어의 정의는 다음 각호와 같습니다.

1. 회원 : 이용자 아이디를 부여받은 자
2. ID : 구청이 승인하는 문자 또는 숫자의 조합
3. 비밀번호 : 비밀 보호를 위해 회원 자신이 설정한 문자, 숫자의 조합

제3조(효력의 발생과 변경)

- ① 이 약관의 내용은 구청 웹사이트 화면에 게시하거나 기타의 방법으로 공지함으로써 효력이 발생합니다.
- ② 구청은 이 약관을 변경할 수 있으며, 변경된 약관은 이용자에게 공지함으로써 효력이 발생합니다.

제4조(준용규정) 이 약관에 명시되지 않은 사항은 전자정부법, 전기통신기본법, 전기통신사업법 및 기타 관련법령의 규정에 따릅니다.

##### [제2장 서비스 이용약관]

제5조(이용계약의 성립)이용계약은 이용자의 이용신청에 대한 구청의 승낙과 이용자의 약관 내용에 대한 동의로 성립됩니다.

제6조(이용신청)이용신청은 인터넷을 통하여 이용자가 구청에서 정한 가입신청서에 기록하여 신청할 수 있습니다.

제7조(이용신청의 승낙)

- ① 회원이 신청서의 모든 사항을 정확히 기재하여 이용신청을 하였을 경우에 승낙합니다.
- ② 다음 각호의 1에 해당하는 경우에는 이용 승낙을 하지 않을 수 있습니다.

1. 이용신청의 내용을 허위로 기재한 경우
2. 다른 사람의 명의를 사용하여 신청한 경우
3. 기타 이용신청 요건에 미비 되었을 때

제8조(계약사항의 변경)회원은 이용신청시 기재한 사항이 변경되었을 경우에는 인터넷을 통하여 수정 요청을 할 수 있습니다.

##### [제3장 계약당사자의 의무]

제9조(구청의 의무)

- ① 구청은 회원가입시 회원이 제공하는 정보를 통하여 회원에 관한 정보를 수집하며 회원의 개인정보를 본 이용약관의 이행과 본 이용약관상의 서비스 제공을 위한 목적으로 이용합니다.
- ② 구청은 서비스 제공과 관련해서 알고 있는 회원의 신상 정보를 본인의 승낙 없이 제3자에게 누설·배포하지 않습니다. 단, 전기통신기본법 등 법률의 규정에 의해 국가기관의 요구가 있는 경우, 범죄에 대한 수사상의 목적이 있거나 또는 기타 관계법령에서 정한 절차에 의한 요청이 있을 경우에는 그러하지 않습니다

제10조(회원의 의무)

- ① 회원은 서비스를 이용할 때 다음 각호의 행위를 하지 않아야 합니다.
1. 다른 회원의 ID를 부정하게 사용하는 행위

(이하 생략)

이용약관 경로 [http://www.gangnam.go.kr/portal/member/join01.do?menuNo=200515&type\\_gubun=kor&u\\_type=0](http://www.gangnam.go.kr/portal/member/join01.do?menuNo=200515&type_gubun=kor&u_type=0)

## 3. 고객 관리

### 3.1 고객만족도 관리

#### 3.1.1 고객만족도 수집체계

##### 고객의견 처리 세부 기능

- 자주묻는질문 (종합민원 > 자주묻는질문 )
  - 자주묻는 질문에 대해 안내 서비스 제공

- 웹사이트오류문의 (이용안내>웹사이트오류문의)
  - 콘텐츠 오류신고 및 의견제시가 가능한 게시판 운영

[개인정보처리방침](#) | [웹사이트 오류문의](#) | [담당자 찾기](#) | [찾아오시는길](#) | [사이트맵](#) | [원격지원요청](#)

(06090) 서울특별시 강남구 학동로 426 (삼성동)

TEL. 02-3423-5114(주간/120 다산콜센터), 02-3423-6000~3(야간·공휴일/담당실) | FAX. 02-3423-8800

COPYRIGHT © 2010 GANGNAM-GU OFFICE. ALL RIGHTS RESERVED.

민원스피드지수  
일평균 : 40% 월평균 : 48%



- 모든 페이지 하단에 페이지 만족도 피드백 운영

페이지 만족도  매우만족  만족  보통  불만  매우불만

한줄의견

자료관리담당 각부서 다산콜센터 / ☎ 120 담당자 지정일 2015년09월17일

FAQ

[자주묻는질문](#)

문의게시판

[웹사이트오류문의](#)

#### 3.1.2 고객 정보 보호

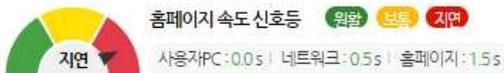
보안솔루션	주요 기능
보안서버 적용	네트워크 구간 개인정보 암호화 전송
웹사이트 개인정보 유출 및 방지 솔루션	개인정보 게시차단 및 게시물 사후 검색
I-Pin 회원가입 적용	주민번호입력없이 회원가입 가능 서비스

※ [보안운영지침 \(별지로 첨부\)](#)

### 3.2 고객불만 관리

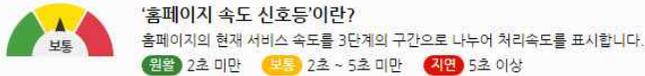
#### 3.2.1 고객 불만 수집체계 및 처리

- 홈페이지 하단에 홈페이지 속도신호등 제공
  - 메인 페이지 하단에 그래프게시 및 링크제공



홈페이지의 현재 서비스 속도를 3단계의 구간으로 나누고 처리속도를 표시하여 이용자의 PC상태를 확인하고 조치 할 수 있는 기능 제공

- 홈페이지 속도 신호등



- ☑ 홈페이지 속도가 '지연' 일 경우 개선방법

<p>사용자PC</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 쿠키삭제 : 도구&gt;옵션일반&gt;검색기록 : 임시파일, 열어본 페이지 목록, 쿠키 등을 삭제합니다.</li> <li>• 윈도우 창을 너무 많이 띄워놓으면 인터넷 속도가 느려질 수 있습니다.</li> <li>• 백신 프로그램을 이용하여 PC를 정리합니다.</li> <li>• 불필요한 프로그램 삭제 : 시작&gt;제어판&gt;프로그램 및 기능 : 불필요한 프로그램은 삭제합니다.</li> </ul>
<p>네트워크</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 사용중인 인터넷 품질을 측정합니다.</li> <li> <a href="#">한국인터넷진흥원 인터넷 품질측정 바로가기</a> </li> <li>• 품질 측정 후에도 속도가 느린 경우 담당자에게 연락하여 주시기 바랍니다. (강남구 전산정보과 배순호 / ☎ 02-3423-5317)</li> </ul>
<p>홈페이지</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 홈페이지 항목이 원활하지 못할 경우 담당자에게 연락하여 주시기 바랍니다. (강남구 전산정보과 조재열 / ☎ 02-3423-5315)</li> </ul>

- 홈페이지 하단에 민원처리 스피드게이지 제공
  - 전체페이지 하단에 그래프게시 및 링크제공



- 부서별 민원처리 스피드제공



“스피드 지수”란? 민원처리 속도를 계량화한 것입니다.

예를 들어 10일 기한 민원을 2일 만에 처리할 경우 스피드지수는 80으로 표시됩니다. 즉, 스피드지수가 높을수록 민원처리 속도가 빠르다는 것을 의미합니다.

#### 민원 스피드 지수

담당부서	일 평균	월 평균	담당부서	일 평균	월 평균
전체	79.48	71.7	세무1과	0	79.93
건축과	68.28	56.37	세무2과	0	0
공원녹지과	0	0	세무관리과	0	0
관광진흥과	12	28.58	안전건설과	-46.3	40.2
교육지원과	0	0	위생과	95.67	72.14
교통정책과	0	0	의약과	80.33	78.14
기획예산과	0	0	일자리정책과	83.33	66.4
노인복지과	29.33	26.54	자동차민원과	71.67	66.94
도료관리과	40	50.67	자치행정과	0	0
도시계획과	74.15	62.64	재무과	0	0
문화체육과	85.71	60.11	전산정보과	0	78.15
민원여권과	88.64	88.89	주차관리과	0	56.88
보건과	0	78.57	주택과	79.36	76.26
보건행정과	0	0	지역경제과	88.36	77.31
보육지원과	69.13	81.03	청소행정과	71.2	85
복지정책과	40.91	22.61	총무과	0	0
부동산정보과	0	54.48	치수방재과	75.14	74.43
사회복지과	96.75	82.43	환경과	85.34	72.31