

## 양주시시설관리공단 헬프라인 시스템 운영지침

제정 2021. 5. 10 지침 제5호

### 제1장 총칙

**제1조(목적)** 이 지침은 신뢰, 공정, 보호의 원칙을 바탕으로 양주시시설관리공단(이하 “공단”이라 한다) 헬프라인 시스템(이하 “헬프라인”이라 한다)에 대한 세부적인 업무처리 지침을 규정함으로써 헬프라인 신고를 효율적으로 운영하고 건전한 내부제보를 활성화 하는데 그 목적이 있다.

**제2조(적용범위)** 이 지침은 공단 헬프라인을 통하여 접수되는 신고 사항에 대하여 접수부터 검토, 처리, 종결까지 업무처리에 적용한다.

**제3조(정의)** 이 지침에서 사용하는 용어의 뜻은 다음 각 호와 같다.

1. “헬프라인 시스템”이라 함은 공단과 독립된 제3자에게 위탁하여 운영하는 익명보장 신고 시스템을 말한다.
2. “관리자”라 함은 헬프라인을 통해 들어온 신고의 접수 및 배분 등 전반적인 관리를 총괄하는 자를 말한다.
3. “담당자”라 함은 각 신고에 대하여 배정, 조사 및 답변토록 관리자가 지정하는 자를 말한다.
4. “검토 및 선별”이라 함은 신고 된 내용에 대해 분류, 임시조치, 우선순위 지정 등을 위해 이루어지는 평가를 말하며, 우선순위평가, 신뢰도평가, 피해위험평가 등이 이에 해당한다.
5. “이해관계자”라 함은 신고 및 조사 처리과정에 관련된 모든 관계자를 의미하며 신고자, 신고대상자, 목격자, 직원, 근로자 대표, 공급업체, 제3자,

조직 전체 등이 될 수 있으며 이에 국한되지 않는다.

6. “위해행위”라 함은 신고자나 이해관계자에게 해를 가할 수 있는 직접적 · 간접적 부작위(갑질 등) 행위 또는 이에 대한 실질적 위협 · 협박을 말한다.

7. “부적합성”이라 함은 이 지침에서 정하는 바가 불이행된 경우를 말한다.

**제4조(관리자 및 담당자 지정)** ① 관리자는 감사업무담당 부서장으로 한다.

② 관리자는 각 신고별로 부서별 처리권한, 해당 부서내 업무분장 등을 종합적으로 고려하여 책임자라 판단되는 자를 담당자로 지정한다.

③ 헬프라인의 로그인 정보는 관리자와 담당자 이외에 공유를 금한다.

## 제2장 처리절차

**제5조(기본원칙)** 접수된 신고는 신뢰, 공정, 보호의 원칙에 따라 신중하게 처리되어야 한다.

1. 접수된 신고는 상호 신뢰의 원칙에 따라 처리되어야 하며, 신고자에게 처리 과정에 대한 신뢰를 주기 위해 적절한 답변과 회신이 이루어져야 한다.

2. 모든 신고에 대한 처리는 공정한 처리절차에 따라 진행 및 종결되어야 한다.

3. 접수 및 처리과정에서 신고자의 신원과 접수정보가 노출되지 않도록 하여야 하며, 모든 처리절차에서 보호되어야 한다.

**제6조(신고방법 및 신고유형)** ① 헬프라인에서 접수하는 신고방법은 다음 각 호와 같다.

1. 무기명신고 : 신고자의 정보를 기입하지 않고 신고

2. 익명신고 : 신고자 본인확인을 거쳤으나, 해당 신고자 정보는 공단에 전달되지 않고 익명으로 신고

3. 실명신고 : 신고자 본인확인 후 해당 정보가 공단에 그대로 전달되는 신고

② 헬프라인 신고 유형은 다음 각 호와 같이 구성하며, 필요시 이사장의 결재를 득한 후 신규 등록 및 삭제를 할 수 있다.

1. 부패비리/청탁금지법 위반 신고
2. 인사채용비리 신고
3. 행동강령위반 신고
4. 갑질피해/불공정거래 신고
5. 성희롱/성폭력 신고
6. 직장 내 괴롭힘 신고
7. 이사장에게 바란다(제안)

**제7조(처리절차)** ① 접수된 신고는 다음 각 호의 과정을 통해 처리하되, 신고자의 신고접수시간을 기점으로 공휴일과 토요일은 산입하지 아니하고, 1일은 8시간 근무시간을 기준으로 한다.

1. 신고접수는 온라인과 어플 및 모바일을 통해 24시간 가능하며 관리자는 모바일을 통해 접수 사실을 통지받도록 한다.
2. 관리자는 매일 업무 종료 시점에 접수된 신고서 유무를 확인하고, 신고건이 있는 경우, 내용 확인 후 신고접수일의 익일 업무 종료 시까지 담당자를 지정해야 한다.
3. 배정받은 담당자는 [별표 4] 통지예시표에 따라 배정일 익일까지 헬프라인을 통해 신고내용이 정상적으로 접수되었음을 신고자에게 통지하여야 한다.

② 접수된 신고는 다음 각 호의 검토 및 선별과정을 통하여 처리한다.

1. 헬프라인을 통해 접수된 내용은 [별표 1] 신뢰도 평가, [별표 2] 우선순위 평가, [별표 3] 피해위험 평가에 따라 검토되어야 한다.
2. 담당자는 배정일로부터 5일 이내에 신고 건에 대한 조사 착수 여부를 결

정해야 하며, 검토 후 ‘조사 착수’, ‘자료제출(추가정보)요청’, ‘자동종결’, ‘즉시종결’, ‘민원부서 이첩 후 종결’, ‘즉시종결(엄중경고)’ 등 사안에 따라 처리 진행 유형을 정하여 헬프라인을 통해 신고자에게 통지하여야 한다.

3. 신고자에게 통지할 문구는 [별표 4] 통지예시표를 참조하여 신고자에게 통지하되, 통지 문구는 상황에 맞게 수정할 수 있다.
4. 신고내용의 검토결과 ‘자료제출(추가정보)요청’으로 통지하는 경우, 담당자는 신고자에게 최대 2회, 총 14일 이내의 기한을 부여하여 추가정보 등의 보완을 요청할 수 있다. 다만 장기의 보완기간이 필요하다고 판단되는 경우 그 기간을 연장할 수 있다.
5. 제2항 제4호에 따라 보완요청에도 불구하고 특별한 사유 없이 필요한 내용이 보완되지 않는 경우 담당자는 신고자에게 ‘자동종결’을 통보하고 종결할 수 있다.

③ 접수된 신고에 대한 조사 및 처리 절차는 다음 각 호와 같다.

1. 검토 및 선별 결과 조사가 결정된 경우, 모든 조사는 정당한 법적 절차에 따라 신고자와 신고대상에 대해 공정하고 공평해야 한다.
2. 조사는 승인된 계획 하에서 이루어져야 하며, 무죄 추정의 원칙에 따라 신고대상자를 대해야 한다.
3. 조사를 통해 확보된 증거는 외부에 노출되지 않도록 보호한다.
4. 처리 및 조사 과정에서 신고대상의 신원을 파악할 수 있는 모든 정보는 보호되어야 하며, 제8조부터 제10조까지의 조항에 따라 신중히 다루어야 한다.

④ 헬프라인 신고에 대해 다음 각 호에 해당하는 경우 종결로 처리할 수 있다.

1. 필요한 조치가 없다고 간주되는 경우
2. 진상 규명을 통하여 추가적인 조사가 타당하지 않다고 판단되는 경우
3. 신고가 다른 절차를 통해 처리되도록 회부되는 경우

4. 조사 종료 시점에 해당하는 경우
5. 종결 단계에서는 [별표 5]와 같은 내용을 참조하여 처리할 수 있다.
6. 시행된 조치와 모든 결과는 종결 후 15일 이내에 신고자와 이해관계자에게 통지하여야 한다.

**제8조(정보보호)** 헬프라인을 통해 접수된 신고자의 신원과 신고내용, 그리고 신고대상에 대한 정보는 처리절차 전반에 매우 중요한 영향을 미치므로 충분히 보호되어야 한다.

1. 제7조의 처리절차에 따라 확보된 정보에 접근할 수 있는 자는 이사장, 관리자와 담당자 및 처리절차에 따라 필요하다고 인정된 최소한의 인원에만 한정하여야 한다.
2. 조사 과정 중에서 신고자 및 신고대상자뿐만 아니라 신고내용과 관련된 이해관계자에 대한 정보는 외부에 유출되어서는 안 된다.
3. 원만한 조사 진행을 위해 혹은 사건 종결 후 처리를 위해 수집된 정보와 관련된 공지가 이루어질 경우에도 신고자의 신원에 대해서는 정보보호가 되어야 하며, 신고내용 및 신고대상에 대한 공지는 내부규정에 따라 공지되어야 한다.

**제9조(기밀유지)** 조사 및 처리 과정에서 신고자와 신고대상자를 포함한 모든 이해관계자에 대해서는 기밀이 보장되어야 한다.

1. 신고자와 이해관계자의 신원은 ‘필요시 제한적 정보제공’의 원리를 넘어 당사자의 동의 없이 누구에게도 공개되어서는 아니 된다.
2. 신고자의 신원이 추측 가능한 경우 또는 법에 의해 공개되어야 할 경우, 신고자에게 사전에 고지하여야 하며 신고자를 피해로부터 보호하기 위한 추가단계가 [별표 6]에 따라 고려되어야 한다.
3. 기밀유지가 되지 않았거나 신고자 및 이해관계자의 신원 파악을 위한 시도가 있을 경우 내부 규정에 따라 징계할 수 있다.

**제10조(신고자 2차 피해 보호 및 지원)** 신고자는 신고에 대한 2차 피해로부터

터 보호되어야 하며 타당한 지원이 이루어져야 한다.

1. 신고자 보호 및 지원에 대한 책임은 기관장을 포함한 최고경영진에게 있다.
2. 신고자의 신고에 대한 피해는 내부적, 외부적 피해로부터 보호되어야 하며, 신고자의 신원 탐색이나 신고와 관련하여 위해를 가하는 행위는 관련 규정에 의하여 징계 처분할 수 있다.
3. 신고자의 신고가치를 격려하고 부정행위 신고를 장려하고 활성화하기 위해 내부 결정 혹은 사내 규정에 따라 보상할 수 있다.
4. 기관은 신고자의 피해 사항을 지원하기 위해 정신과 진료 지원, 피해보상, 변호사 선임 및 비용 지원 등 정신적, 재정적, 법적 지원을 할 수 있다.

**제11조(위해 행위 처리)** 신고자가 2차 피해 상황에 직면했거나 의심되는 경우 기관은 그 위해 행위를 처리하고 가능한 한 신고자는 피해를 입지 않았던 원래의 상황으로 회복시키고, 위해 행위에 책임이 있는 대상에게는 적절한 징계를 취해야 한다.

1. 신고자를 동일한 또는 동등한 직급, 급여, 책임, 업무 지위 및 평판으로 복귀
2. 승진과 교육에 대한 공평한 접근
3. 신고자가 기관의 거래처 혹은 계약상대자일 경우, 신고로 인해 불이익을 받지 않아야 함.
4. 피해 대상자에 대한 사례 및 손실에 대한 보상

## 제3장 성과관리

**제12조(성과평가)** 관리자와 담당자는 매년 헬프라인 외부 위탁관리 기관의 계약종료 이전에 그간 운영 성과를 [별표 7] 평가지표를 참고하여 공단 실정에 맞도록 평가하고 이사장에게 보고하여야 한다.

**제13조(내부검토)** ① 공단은 매년 헬프라인 재계약 시점에 내부 검토를 시행하여 헬프라인 시스템이 다음 각 호에 부합하는지 확인하여야 한다.

1. 조직의 요구사항을 준수하고 있는지 여부
2. 본 지침에서 요구하는 사항을 준수하고 있는지 여부
3. 본 지침에 따라 효율적으로 시행되고 유지되는지 여부

② 내부검토 준비 및 시행은 다음 각 호와 같다.

1. 검토 계획 수립 시 빈도, 방법, 책임자, 요구사항, 보고에 관한 사항 등을 포함하여야 하며, 시행 및 유지에 관한 사항을 포함하도록 한다.
2. 검토 절차의 목적성 및 공정성 보장을 위해 검토자를 선정하여야 한다.
3. 검토 결과는 최고경영진 및 관리자에게 보고되어야 한다.
4. 헬프라인 내부검토 시행 및 검토 결과는 문서화하여 보관하여야 한다.

**제14조(경영진 검토)** ① 이사장은 헬프라인 시스템을 연 1회 간격으로 검토하여 지속적인 타당성, 적합성, 효율성을 보장하여야 하며, 다음과 같은 내용을 고려할 수 있다.

1. 이전 경영진 검토에서 이루어진 조치의 현황
2. 헬프라인 시스템과 관련된 내·외부 사안의 변동
3. 헬프라인 시스템 성과에 대한 정보는 다음 각 목의 동향을 포함한다.

가. 부적합성 및 시정조치

나. 평가 및 관찰 결과

다. 검토 결과

4. 신고를 통한 조직의 학습사례 및 지속적인 개선

② 경영진 검토 결과는 종이 또는 전자문서 등의 형태로 보관해야 한다.

**제15조(개선)** ① 처리과정 및 운영에 있어 상기 지침에 어긋난 부적합성이 발생하였을 경우 다음 각 호와 같이 대응하도록 한다.

1. 부적합성 사안에 대한 시정조치 및 결과처리
2. 부적합성이 재발하거나 다른 곳에서 발생하지 않도록, 부적합성의 원인과

잠재적 발생 가능 경우를 파악하고 원인 제거 혹은 조치하여야 한다.

3. 시행된 개선 조치에 대해서는 효율성 검토와 타당성 검토가 이루어 져야 한다.

② 공단은 지속적으로 헬프라인 시스템의 타당성, 적합성 및 효율성을 개선해야 하며, 시스템에 대해 변화가 필요하다고 판단할 경우 이러한 변화는 다음과 같은 사항을 고려하여 계획·시행되어야 한다.

1. 변경의 목적과 변경에 대한 잠재적 결과
2. 변경된 시스템의 무결성
3. 변경에 필요한, 활용 가능한 재정적·인적 자원
4. 책임과 권한 분배 및 재분배
5. 변경 시행의 비율, 범위 및 타임프레임
6. 시스템의 범위

부칙

**제1조(시행일)** 이 지침은 발령한 날부터 시행한다.

[별표 1]

신뢰도 평가

| 신고내용                                                                                                                                                   | 신뢰도 평가                                                    | 대응방법                                                          |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------|
| <p>신고방법(실명/익명)에 상관없이 구체적인 사실이 적시되고 다음의 자료가 1개 이상 첨부된 경우</p> <p>1) 목격자, 증인이 있는 경우</p> <p>2) 증거자료가 있는 경우</p> <p>3) 신고 된 사실의 확인 가능한 방법을 제시한 경우</p>        | <p>&lt;A등급&gt;</p> <p>신뢰도 상위 (즉시 조사를 진행할 수 있는 수준)</p>     | <p>신고자에게 접수사실을 즉시 통보하며, 이후 처리 과정에서 지속적인 소통 및 결과 회신</p>        |
| <p>익명으로 신고하였으나 신고내용의 구체성과 높은 개연성으로 용이하게 사실 확인이 가능하다고 판단되는 경우</p>                                                                                       | <p>&lt;B등급&gt;</p> <p>신뢰도 중위 (사실 확인이 가능한 수준)</p>          | <p>신고자에게 접수사실을 즉시 통보하며, 이후 처리 과정에서 추가적인 정보와 자료가 필요할 경우 요청</p> |
| <p>신고방법(실명/익명)을 불문하고 신고대상자 불명확, 구체적 사실 미기재 등 다음 중 한 가지 이상 해당할 경우</p> <p>1) 신고대상자 불특정</p> <p>2) 위법 사항의 구체적 내용이 없음</p> <p>3) 단순한 혐의, 의혹 제기, 증거 없는 추측</p> | <p>&lt;C등급&gt;</p> <p>신뢰도 하위 (추가적인 자료 없이는 조사가 어려운 수준)</p> | <p>신고자에게 추가적인 정보 요청. 정해진 기한 내에 추가적인 정보가 회신되지 않을 경우 종결 처리</p>  |

※ 제6조 제2항에 따른 접수내용에 해당하지 않는 경우

- 단순 민원, 불편사항 접수, 일방적 불만 제기 등 헬프라인에서 다루는 대상행위가 아닌 경우 ‘신고사항에 해당하지 않음’을 통보 후 즉시 종결처리.
- 근거 없는 비방, 악의적인 헐담 및 욕설 등은 엄중한 경고 및 때에 따라서는 내부규정에 따라 처벌 후 즉시 종결처리.

[별표 2]

위험성을 근거로 한 우선순위 평가

| 평가지표     |                                                               | 우선순위<br>평가                                                                                                          | 대응방법                                                                                                                                                          |
|----------|---------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 양적<br>평가 | 1. 부정행위가 내부고발정책의 범위에 속하는가?                                    | <p>&lt;1순위&gt;<br/>: 7개 이상에 해당할 경우</p> <p>&lt;2순위&gt;<br/>: 4~6개에 해당할 경우</p> <p>&lt;3순위&gt;<br/>: 3개 이하에 해당할 경우</p> | <p>&lt;1순위&gt;<br/>: 접수 사실에 대해 신고자에게 즉각적으로 응답해야 하며, 최우선하여 처리.</p> <p>&lt;2순위&gt;<br/>: 1순위 처리 신고가 있을 경우 접수처리가 지연됨을 신고자에게 응답해야 하며, 1순위 신고가 없을 경우 바로 처리 진행.</p> |
|          | 2. 부정행위가 형사상 범죄 행위인가? 그리고 부정행위가 법 집행 당국이나 규제 당국에 회부될 필요가 있는가? |                                                                                                                     |                                                                                                                                                               |
|          | 3. 보건 및 안전에 즉각적인 위험이 있는가?                                     |                                                                                                                     |                                                                                                                                                               |
|          | 4. 증거가 삭제되거나 처분되기 전 즉시 확보 및 보호해야 할 필요가 있는가?                   |                                                                                                                     |                                                                                                                                                               |
|          | 5. 조직의 기능, 서비스 또는 평판에 위험이 있는가?                                |                                                                                                                     |                                                                                                                                                               |
|          | 6. 신고에 대한 조사가 사업의 지속성에 영향을 미치는가?                              |                                                                                                                     |                                                                                                                                                               |
|          | 7. 부정행위의 신고에 대해 매체의 관심이 있을 수 있는가?                             |                                                                                                                     |                                                                                                                                                               |
|          | 8. 입증된 정보를 추후 사용 가능한가?                                        |                                                                                                                     |                                                                                                                                                               |
|          | 9. 부정행위가 조직의 외부에서 보도될 가능성이 어떠한가?                              |                                                                                                                     |                                                                                                                                                               |
|          | 10. 해당 부정행위가 이전에도 신고된 적 있는가?                                  |                                                                                                                     |                                                                                                                                                               |
| 서술<br>평가 | 11. 어떻게 신뢰, 공정, 보호를 보장하면서 중간 단계를 처리할 수 있는가?                   | 해당 사항 검토 및 우선순위 조정                                                                                                  | <p>&lt;3순위&gt;<br/>: 처리 여부에 대해 결정해야 하며, 결정된 사항에 대해 신고자에게 응답.</p>                                                                                              |
|          | 12. 부정행위의 특성이 무엇인가?(유형, 빈도, 확산, 고위직 신고 대상 등)                  |                                                                                                                     |                                                                                                                                                               |
|          | 13. 신고자가 어떻게 정보를 입수하였는가? 직접 경험한 정보인가 또는 전해들은 정보인가?            |                                                                                                                     |                                                                                                                                                               |

※ 상기 우선순위 평가방법은 참고사항일 뿐이며, 내부검토에 따라 우선순위 변경이 필요할 경우 변경할 수 있음

[별표 3]

피해위험 평가

| 평가지표                                                                                                                                                                                                                                                | 피해위험 평가                                                                                                                                                                     | 대응방법                                            |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------|
| <p>1. 기밀이 유지될 수 있는 가능성이 어떠한가?</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 다른 누군가 알고 있는가?</li> <li>- 누구에게 이야기 한 적 있는가?</li> <li>- 정보의 특성으로 인해 신원이 밝혀질 수 있는가?</li> <li>- 정보에 대한 유일한 접근을 가진 사람인가?</li> <li>- 신고자의 신원과 증거를 밝혀야 하는 형사상 범죄인가?</li> </ul> | <p>&lt;피해위험 최상&gt;</p> <p>: 이미 신고자의 신원이 노출되었고, 신고자와 신고대상의 업무상 관계가 밀접한 경우</p> <p>&lt;피해위험 상&gt;</p> <p>: 기밀 유지가 어렵거나 신고자가 신고내용 및 신고대상과 밀접한 관계가 있어 신고자의 신원이 노출될 위험이 높은 경우</p> | <p>본 지침 제7조~제10조에 따른 신고자 보호와 기밀보호 및 위해행위 처리</p> |
| <p>2. 신고자가 신고로 인해 입을 수 있는 피해에 대한 불안감을 느끼고 있는가? 피해가 이미 발생했거나 즉각적인 위협을 인지했는가?</p>                                                                                                                                                                     | <p>&lt;피해위험 중&gt;</p> <p>: 기밀유지에 문제가 없고 신고내용 및 신고대상과 신고자와의 관계는 낮아 잠재적인 피해위험은 낮으나, 신고자가 신고로 인해 입을 수 있는 피해에 대한 불안감이 있는 경우</p>                                                 |                                                 |
| <p>3. 부정행위에 신고자가 관여되어 있는가?</p>                                                                                                                                                                                                                      |                                                                                                                                                                             |                                                 |
| <p>4. 신고자는 어떻게 정보를 입수하였는가?</p>                                                                                                                                                                                                                      | <p>&lt;피해위험 하&gt;</p> <p>: 신고자의 신원이 드러날 위험이 없고, 신고내용 및 신고대상과 신고자와 관련성이 낮아 잠재적 피해위험이 낮은 경우</p>                                                                               |                                                 |
| <p>5. 신고자와 신고 대상자의 관계는 무엇인가?</p>                                                                                                                                                                                                                    |                                                                                                                                                                             |                                                 |

[별표 4]

통지 예시표

| 처리절차          |      | 구분                                  |    | 통지예시                                                                                                                                                                                                                                    |
|---------------|------|-------------------------------------|----|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 접수            | I    | 신고유형<br>(제6조 제2항)에<br>해당하는 경우       |    | 귀하의 용기 있는 제보에 감사드립니다. 제보해 주신 내용에 대해 추가적인 검토 후 진행 상황을 알려드리겠습니다.<br>정기적으로 본 시스템에 접속하셔서 진행 상황을 확인해 주시고, 추가적인 내용이 있다면 추가해 주시길 부탁드립니다.                                                                                                       |
|               |      | 신고유형<br>(제6조 제2항)에<br>해당하지<br>않는 경우 | 민원 | (헬프라인 신고에서 민원업무를 접수할 경우)<br>귀한 의견 및 제보에 감사드립니다. 관련 담당자에게 확인 후 답변 드리겠습니다. 정기적으로 본 시스템에 접속하셔서 진행 상황을 확인해 주시길 부탁드립니다.<br><br>(헬프라인 신고에서 민원업무를 접수하지 않는 경우)<br>본 제보사항은 헬프라인에서 담당하는 사안이 아닌, 단순 민원 사항이므로 민원처리 부서에 문의하여 주시기 바랍니다.               |
|               |      |                                     | 비방 | 제보해 주신 내용은 근거 없는 비방과 헐담에 해당하여 즉시 종결 처리됨을 알려드립니다. 아울러 경중에 따라 내부규정에 의한 징계가 있을 수 있으니 자중하여 주시기 바랍니다.                                                                                                                                        |
| 검토<br>및<br>선별 | II-1 | 신뢰도<br>A-B등급                        |    | (II-2의 처리절차에 따라 통지)                                                                                                                                                                                                                     |
|               |      | 신뢰도<br>C등급                          |    | 제보해 주신 내용을 검토한 결과 추가적인 자료가 없이는 진행이 어려운 사안임을 알려드립니다. 14일 이내에 아래 중 한 가지 이상의 자료를 요청 드립니다.<br>1) 목격자나 참고인<br>2) 증거자료 첨부<br>3) 신고 내용을 확인할 수 있는 구체적인 방법<br>※ 기간 내에 답변이 없을 경우 자동종결 처리됨을 알려드립니다.<br>→ 추가자료 제출 : (신뢰도를 A 혹은 B로 상향 후 II-2에 따라 처리) |

| 처리절차    |      | 구분       | 통지예시                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
|---------|------|----------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|         | II-2 |          | → 추가자료 제출 없음 : 기한 내에 추가자료 제출이 없어 자동종결 처리됨을 알려드립니다.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|         |      | 우선순위 1순위 | 본 사안은 신고내용의 신뢰도가 높고 처리 우선순위가 높다고 판단되어 바로 사실 확인이 진행될 예정입니다. 신고자의 신원이 외부에 노출되지 않도록 포커페이스를 잘 유지해 주시고, 진행 상황에 따라 추가적인 협조요청이 있을 수 있으니 본 시스템에 주기적으로 접속하여 주시기 바랍니다.                                                                                                                                                                                                                                 |
|         |      | 우선순위 2순위 | 본 사안은 신고내용의 신뢰도가 높아 선행되어있는 과업이 종결되는 대로, 사실 확인이 진행될 예정입니다. 신고자의 신원이 외부에 노출되지 않도록 포커페이스를 잘 유지해 주시고, 진행 상황에 따라 추가적인 협조요청이 있을 수 있으니 본 시스템에 주기적으로 접속하여 주시기 바랍니다.                                                                                                                                                                                                                                  |
|         |      | 우선순위 3순위 | 제보해 주신 내용은 사안의 경중과 진행 방향에 대해 추가적인 검토가 필요한 사안입니다. 검토 후 그 결과를 알려드리겠습니다.<br>→ 조사 결정 : 검토 결과 사실 확인이 필요한 사안으로 결정되었습니다. 신고자의 신원이 외부에 노출되지 않도록 포커페이스를 잘 유지해 주시고, 진행 상황에 따라 추가적인 협조요청이 있을 수 있으니 본 시스템에 주기적으로 접속하여 주시기 바랍니다.<br>→ 종결 결정 : 검토 결과 감사(혹은 조사) 진행 사안은 아님에 따라 종결 처리됨을 알려드립니다. 추가적인 내용이나 자료가 있을 경우 14일 이내에 추가해 주시기 바랍니다. 추가적인 내용이 없을 경우 14일 이후에는 “종결”처리되면, “종결” 처리된 이후에는 답글을 달 수 없음을 알려드립니다. |
| 조사 및 처리 | III  | -        | 조사 과정에서 신고자에게 통지가 필요하다 판단되는 경우 안내.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| 종결      | IV   | -        | 조사 결과 및 처리 결과 통지 및 종결 안내.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |

[별표 5]

종결 단계에서 수반될 수 있는 내용

| 종결 단계에서 수반되는 내용                                       | 행동지침                                 |
|-------------------------------------------------------|--------------------------------------|
| 1. 결과 발표를 포함한 조사 종결                                   | 신고자 정보보호가 이루어진 후 결과 발표               |
| 2. 권고 사항에 대응하는 조치                                     | 정책 검토 및 징계 처분 등                      |
| 3. 신고자 및 이해관계자에 대한 지원 및 보호가 있을 경우, 해당 책임 담당자에게 내용 전달  | 해당 담당자에게 내용 전달 및 추후 지원과 보호 이행에 관한 점검 |
| 4. 진행 중인 보호 조치 확인                                     | 종결 후에도 보호조치가 유지 될 수 있도록 관리           |
| 5. 학습된 교훈 확인 및 개선이 필요한 사항 조정                          | 교훈 내용 및 개선필요 사항 보고 및 이행              |
| 6. 어떻게, 어떠한 형태로 해당 신고를 조직의 학습사례로 활용할 수 있는지 고려         |                                      |
| 7. 종결 날짜, 종결 승인인, 시행조치를 포함하여 사례의 종결과 관련된 정보를 문서화하여 보관 |                                      |
| 8. 부정행위 발견 시 내부 정책에 부합하는 타당한 해결조치 및 제재                | 관련 규정에 따라 처리                         |

[별표 6]

기밀유지를 위해 기관에서 고려해야 할 사항

| 기밀유지를 저해하는 요인                                                     | 행동지침                                                                           |
|-------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------|
| 1. 많은 특징이 의도치 않게 신고 대상자 개인의 신원을 밝힐 수 있다.(이름, 목소리, 성별, 직무정보, 부서 등) | 처리 및 조사과정에서 해당 정보가 외부로 노출 되지 않도록 주의                                            |
| 2. 부정행위 신고 상황이 의도치 않게 신고자의 신원 확인으로 이어질 수 있다.                      | 신고자가 공개하지 않을 경우, 신고자의 신원 확인을 우선하지 않음                                           |
| 3. 조직에서 신고를 조사하는 과정에서 조사의 방식 등을 통해 의도치 않게 신원 확인으로 이어질 수 있다.       | 신고 관련 이해관계자에 대한 면담이 진행될 경우 신고상황을 특징할 수 없도록 면담진행<br>※ 불특정 다수 감사만족도 조사로 위장한 신고면담 |
| 4. 결과 보고 방식을 통해 신고자의 신원이 드러날 수 있다.                                | 기관장 및 감사장 보고용과 내부 직원용 보고용을 구분해서 작성 필요                                          |
| 5. 익명신고 시 신고자에게 조사 중 신원 공개가 필요할 수 있다.                             | 이러한 사실은 헬프라인을 통해 신고자에게 사전에 통지 필요하며, 공개범위 및 공개대상을 한정하여 공개해야 함.(기관장 및 수사기관 등)    |
| 6. 익명신고 시 익명신고가 조사 및 개인정보보호 능력을 제한 할 수 있다.                        | 이를 신고자에게 인지시켜 주어야 함                                                            |

[별표 7]

헬프라인 운영 성과평가 지표

| 성과평가 지표                                    | 평가 방법                                       |
|--------------------------------------------|---------------------------------------------|
| 1. 국가, 지역, 부서별 접수한 부정해위 신고 수               | 양적평가                                        |
| 2. 신고 된 부정행위의 특징(또는 유형)                    | 양적평가 : 유형별 신고 수                             |
| 3. 신고자의 신고 후 접수 처리되는 데까지 소요된 시간            | 양적평가                                        |
| 4. 종결까지 각 처리절차의 단계에서 소요된 시간                | 양적평가                                        |
| 5. 헬프라인과 타 신고접수 경로간 시간 경과의 비교              | 양적평가                                        |
| 6. 헬프라인 신고자의 만족도 및 개선사항 제안을 포함한 신고자 피드백    | 만족도 조사 결과 요약 및 피드백 취합                       |
| 7. 헬프라인 시스템의 인식 및 신뢰에 대한 직원설문 결과           | 설문조사 결과 요약                                  |
| 8. 조사가 진행된 신고와 조사 없이 종결된 신고의 비율            | 양적평가                                        |
| 9. 헬프라인에서 접수하는 범위를 벗어난 신고의 비율(단순 민원, 비방 등) | 양적평가                                        |
| 10. 조사 종결 후 신고자의 고용유지 여부 결과                | 헬프라인 신고 후 조직을 떠난 신고자와 그 비율 및 원인 조사          |
| 11. 시정 조치 결과를 받은 신고의 비율                    | 양적평가                                        |
| 12. 조사/사례 종결의 평균 소요 기간                     | 양적평가                                        |
| 13. 제기된 사안의 심각성                            | 질적 평가. 관리자와 담당자 및 사안에 따라서는 최고경영자를 포함한 검토 결과 |
| 14. 시정 조치의 효율성과 가치                         | 질적 평가. 관리자와 담당자 및 사안에 따라서는 최고경영자를 포함한 검토 결과 |