

경기아트센터 익명신고 헬프라인 시스템 운영지침

제정 2024. 4. 25.

제1장 총칙

제1조(목적) 이 지침은 신뢰, 공정, 보호의 원칙을 바탕으로 재단법인 경기아트센터(이하 “아트센터”라 한다) 익명 신고시스템 헬프라인(이하 “헬프라인”이라 한다)에 대한 세부적인 업무처리 지침을 규정함으로써 헬프라인 신고를 효율적으로 운영하고 건전한 공익제보를 활성화하는 것에 그 목적이 있다.

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

제3조(정의) 이 지침에서 사용하는 용어의 뜻은 다음 각호와 같다.

1. “헬프라인 시스템”이라 함은 아트센터와 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 신고된 내용에 대해 분류, 임시조치, 우선순위 지정 등을 위해 이루어지는 평가를 말하며, 우선순위평가, 신뢰도평가, 피해위험평가 등이 이에 해당한다.
5. “이해관계자”라 함은 신고 및 조사처리 과정에 관련된 모든 관계자를 의미하며 신고자, 피신고자, 목격자, 임직원, 근로자 대표, 협력업체, 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.

제4조(관리자 및 담당자 지정) ① 관리자는 감사업무 담당 부서의 장으로 한다.

② 관리자는 각 신고별로 부서별 처리 권한, 해당 부서 내 업무분장 등을 종합적으로 고려하여 책임자라 판단되는 자를 담당자로 지정한다.

③ 헬프라인의 로그인 정보는 감사업무 담당 부서 이외에 공유를 금한다.

제2장 처리절차 등

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 헬프라인을 통해 적절한 회신이 이루어져야 한다.
2. 모든 신고에 대한 처리는 공정한 처리절차에 따라 진행 및 종결되어야 한다.
3. 접수 및 처리 과정에서 신고자의 신원과 접수정보가 노출되지 않도록 하여야 하며, 모든 처리절차에서 보호되어야 한다.

제6조(신고분류 및 세부신고유형) ① 헬프라인에서 접수하는 신고분류는 다음 각호와 같다.

1. 공익제보(이하 “공익” 이라 한다)
2. 고충신고(이하 “고충” 이라 한다)

② 헬프라인 세부신고유형은 다음 각호와 같이 구성하며, 필요시 사장의 결재를 득한 후 신규 등록 및 삭제를 할 수 있다.

1. (공익) 행동강령 위반
2. (공익) 청탁금지법 위반
3. (공익) 이해충돌방지법 위반
4. (공익) 영리행위
5. (공익) 기타 공익침해
6. (고충) 인권침해
7. (고충) 직장 내 괴롭힘·갑질
8. (고충) 성희롱·성폭력 및 스토킹
9. (고충) 기타 고충

10. 개선 건의 및 미담 사례, 직원 칭찬

제7조(처리절차) ① 접수된 신고는 다음 각호의 과정을 통해 처리하되, 신고자의 신고 접수시간을 기점으로 하며 공휴일과 토요일은 산입하지 아니한다.

1. 신고접수는 온라인 및 모바일을 통해 24시간 가능하며 감사부서는 이메일 및 문자메시지를 통해 접수 사실을 통지받도록 한다.
2. 관리자는 매일 업무 종료 시점에 접수된 신고서 유무를 확인하고, 신고 건이 있는 경우, 내용 확인 후 신고접수일의 익일까지 담당자를 배정해야 한다.
3. 배정받은 담당자는 [별표 4] 통지예시표에 따라 배정일 익일까지 헬프라인을 통해 신고내용이 정상적으로 접수되었음을 신고자에게 통지하여야 한다.

② 접수된 신고는 다음 각호의 검토 및 선별과정을 통하여 처리한다.

1. 헬프라인을 통해 접수된 내용은 [별표 1] 신뢰도평가, [별표 2] 우선순위평가, [별표 3] 피해위험평가에 따라 검토되어야 한다.
2. 담당자는 배정일로부터 5일 이내에 신고 건에 대한 조사 착수 여부를 결정해야 하며, ‘조사 착수’, ‘자료제출(추가정보)요청’, ‘추가 검토 필요’, ‘자동종결’, ‘즉시 종결’, ‘관련 부서 이첩 후 종결’, ‘즉시 종결(엄중 경고)’ 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. 신고 내용의 검토 결과 ‘자료제출(추가정보)요청’으로 통지하는 경우, 담당자는 신고자에게 최대 2회, 총 14일 이내의 기한을 부여하여 추가정보 등의 보완을 요청할 수 있다. 다만 장기의 보완 기간이 필요하다고 판단되는 경우 그 기간을 연장할 수 있다.
5. 본항 제4호에 따른 보완요청에도 불구하고 특별한 사유 없이 필요한 내용이 제시 기한 내 보완되지 않는 경우 담당자는 신고자에게 ‘자동종결’을 통보하고 종결할 수 있다.

③ 접수된 신고에 대한 조사 및 처리절차는 다음 각호와 같다.

1. 검토 및 선별 결과, 조사가 결정된 경우, 모든 조사는 정당한 법적 절차에 따라 신고자와 피신고자에 대해 공정하고 공평해야 한다.
2. 조사는 전자결재 시스템을 통해 결재 완료된 추진계획하에 이루어져야 하며, 무죄추정의 원칙에 따라 피신고자를 대해야 한다.

3. 조사를 통해 확보된 증거는 외부에 노출되지 않도록 보호한다.
4. 조사 및 처리과정에서 신고자 및 피신고자의 신원을 파악할 수 있는 모든 정보는 보호되어야 하며, 제8조부터 제10조까지의 조항에 따라 신중히 다루어야 한다.
- ④ 헬프라인 신고에 대해 다음 각호에 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 피신고자에 대한 정보는 처리절차 전반에 걸쳐 충분히 보호되어야 한다.

1. 제7조의 처리절차에 따라 확보된 정보에 접근할 수 있는 자는 사장, 관리자와 담당자 및 처리절차에 따라 필요하다고 인정된 최소한의 인원에만 한하여야 한다.
2. 조사 과정 중에서 신고자 및 피신고자뿐만 아니라 신고 내용과 관련된 이해관계자에 대한 정보는 외부에 유출되어서는 안된다.
3. 원만한 조사 진행을 위해 혹은 사건 종결 후 처리를 위해, 수집된 정보와 관련된 공지가 이루어질 경우에도 신고자의 신원에 대해서는 정보보호가 되어야 하며, 신고 내용 및 피신고자에 대한 공지는 관련 규정에 따라 이루어져야 한다.

제9조(기밀유지) 조사 및 처리 과정에서 신고자와 피신고자를 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 법령에 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 관련 규정에 따라 징계할 수 있다.

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

야 하며 타당한 지원이 이루어져야 한다.

1. 신고자 보호 및 지원에 대한 책임은 최종 의사결정권자에게 있다.
2. 신고자는 신고에 대한 내부적, 외부적 피해로부터 보호되어야 하며, 신고자의 신분 탐색이나 신고와 관련하여 위해를 가하는 행위에 대해 관련 규정에 따라 징계할 수 있다.
3. 신고자의 신고가치를 격려하고 부정행위 신고를 장려하고 활성화하기 위해 사장의 의사결정 및 관련 제 규정에 따라 보상할 수 있다.
4. 기관은 신고자의 원상회복을 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 직면했다고 의심되는 경우, 아트센터는 그 위해 행위를 아래 각호와 같이 적절히 처리하고, 신고자의 피해에 대한 회복을 위해 노력하며, 위해 행위에 책임이 있는 자에게는 적절한 징계를 취해야 한다.

1. 신고자를 동일한 또는 동등한 직급, 급여, 책임, 업무 지위 및 평판으로 복귀
2. 승진과 교육에 대한 공평한 기회 부여
3. 신고자가 아트센터의 거래처(협력업체) 혹은 계약상대자일 경우, 신고로 인한 일체의 불이익 금지
4. 피해자의 손실에 대한 보상

부 칙

이 지침은 결재완료일로부터 시행한다.

[별표 1]

신뢰도평가

신고 내용	신뢰도평가	대응방법
구체적 사실이 적시되고 다음의 자료가 1개 이상 첨부된 경우 1) 목격자, 증인이 있는 경우 2) 증거자료가 있는 경우 3) 신고된 사실의 확인 가능한 방법을 제시한 경우	〈A등급〉 신뢰도 상위 (즉시 조사를 진행할 수 있는 수준)	신고자에게 접수 사실을 즉시 통보하며, 이후 처리 과정에서 지속적인 소통 및 결과 회신
증인, 증거자료, 사실 확인 방법을 제시하지는 않았으나, 신고 내용의 구체성과 높은 개연성으로 용이하게 사실 확인이 가능하다고 판단되는 경우	〈B등급〉 신뢰도 중위 (사실 확인이 가능한 수준)	신고자에게 접수 사실을 즉시 통보하며, 이후 처리 과정에서 추가적인 정보나 자료가 필요할 경우 요청
피신고자 불명확, 구체적 사실 미기재 등 다음 중 한 가지 이상 해당할 경우 1) 피신고자 불특정 2) 위법 사항의 구체적 내용이 없음 3) 단순한 혐의, 의혹 제기, 증거 없는 추측성 제보	〈C등급〉 신뢰도 하위 (추가적인 자료 없이는 조사가 어려운 수준)	신고자에게 추가적인 정보 요청. 정해진 기한 내에 추가적인 정보가 회신되지 않을 경우 종결 처리

※ 제6조 제2항에 따른 접수내용에 해당하지 않는 경우

- 단순 민원, 불편사항 접수, 일방적 불만 제기 등 헬프라인에서 다루는 대상행위가 아닌 경우 ‘신고 사항에 해당하지 않음’을 통보 후 즉시 종결처리
- 근거 없는 비방, 악의적인 헐담 및 욕설 등은 엄중한 경고 및 때에 따라서는 관련 규정에 따라 처분 요구 후 즉시 종결처리

[별표 2]

위험성을 근거로 한 우선순위평가

평가지표		우선순위평가	대응방법
양적 평가	1. 부정행위가 내부고발정책의 범위에 속하는가?	<1순위> 7개 이상에 해당할 경우	<1순위> 접수 사실에 대해 신고자에게 즉각적으로 응답해야 하며, 최우선하여 처리
	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?	<2순위> 4~6개에 해당할 경우	<2순위> 미처리된 1순위 신고가 있을 경우 접수처리가 지연됨을 신고자에게 응답해야 하며, 1순위 신고가 없을 경우 바로 처리 진행
	5. 아트센터의 기능, 서비스 또는 평판에 위험이 있는가?		
	6. 신고에 대한 조사가 사업의 지속성에 영향을 미치는가?	<3순위> 3개 이하에 해당할 경우	<3순위> 처리 여부에 대해 결정해야 하며, 결정된 사항에 대해 신고자에게 응답
	7. 부정행위의 신고에 대해 언론의 관심이 있을 수 있는가?		
	8. 입증된 정보를 추후 사용 가능한가?		
	9. 해당 부정행위가 이전에도 신고된 적이 있는가?		

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

[별표 3]

피해위험평가

평가지표	피해위험평가	대응방법
1. 기밀이 유지될 수 있는 가능성은 어떠한가? - 다른 누군가 알고 있는가? - 누구에게 이야기 한 적 있는가? - 정보의 특성으로 인해 신원이 밝혀질 수 있는가? - 정보에 대한 유일한 접근을 가진 사람인가? - 신고자의 신원과 증거를 밝혀야 하는 형사상 범죄인가?	<피해위험 최상> : 이미 신고자의 신원이 노출되었고, 신고자와 피신고자의 업무상 관계가 밀접한 경우 <피해위험 상> : 기밀 유지가 어렵거나 신고자가 신고 내용 및 피신고자와 밀접한 관계가 있어 신고자의 신원이 노출될 위험이 높은 경우	본 지침 제8조~제11조에 따른 신고자 보호와 기밀 유지 및 위해행위 처리
2. 신고자가 신고로 인해 입을 수 있는 피해에 대한 불안감을 느끼고 있는가? 피해가 이미 발생했거나 즉각적인 위협을 인지했는가?	<피해위험 중> : 기밀 유지에 문제가 없고 신고 내용 및 피신고자와 신고자와의 관련성이 낮아 잠재적인 피해위험은 낮으나, 신고자가 신고로 인해 입을 수 있는 피해에 대한 불안감이 있는 경우	
3. 부정행위에 신고자가 관여되어 있는가?	<피해위험 하> : 신고자의 신원이 드러날 위험이 없고, 신고 내용 및 피신고자와 신고자의 관련성이 낮아 잠재적 피해위험이 낮은 경우	
4. 신고자는 어떻게 정보를 입수하였는가?		
5. 신고자와 피신고자의 관계는 무엇인가?		

[별표 4]

통지예시표

처리절차		구분		통지예시
접수	I	세부신고유형 (제6조제2항 제1~9호)에 해당하는 경우		귀하의 용기 있는 신고에 감사드립니다. 신고하신 내용에 대해 추가 검토 후 진행 상황을 알려드리겠습니다. 정기적으로 본 시스템에 접속하셔서 진행 상황을 확인해 주시고, 추가적인 내용이 있다면 추가해 주시길 부탁드립니다.
		세부신고유형 (제6조제2항 제1~9호)에 해당하지 않는 경우	민원	(개선 건의 및 미담 사례, 직원 칭찬에 해당하는 경우) 귀한 의견 감사드립니다. 관련 부서에 전달 후 답변 드리겠습니다. 추후 본 시스템에 접속하셔서 결과를 확인해 주시길 부탁드립니다. (사업 관련 문의나 단순 민원인 경우) 본 내용은 헬프라인에서 담당하는 사안이 아니므로 [담당부서명(전화번호)]로 문의 부탁드립니다.
			비방	신고하신 내용은 근거 없는 비방과 헐담에 해당하여 즉시 종결 처리됨을 알려드립니다. 아울러 반복적인 비방성 신고 시 경중에 따라 관련 규정에 따른 징계가 있을 수 있습니다.
검토 및 선별	II-1	신뢰도 A~B등급		(II-2의 처리절차에 따라 통지)
		신뢰도 C등급		신고하신 내용을 검토한 결과, 추가적인 자료가 없이는 진행이 어려운 사안임을 알려드립니다. 14일 이내에 아래 중 한 가지 이상의 자료를 추가해 주시길 부탁드립니다. 1) 목격자나 참고인 2) 증거자료 첨부 3) 신고 내용을 확인할 수 있는 구체적인 방법 ※ 14일 내 답변이 없으실 경우, 자동종결 처리됨을 알려드립니다. → (추가자료 제출 시) 신뢰도를 A 혹은 B로 상향 후 II-2에 따라 처리 → (추가자료 미제출 시) 기한 내 추가자료 제출이 없어 자동종결 처리됨을 알려드립니다.

처리절차		구분	통지예시
	II-2	우선순위 1순위	본 사안은 신고 내용의 신뢰도가 높고 처리 우선순위가 높다고 판단되어 바로 조사가 진행될 예정입니다. 신고자의 신원이 노출되지 않도록 보안을 잘 유지해 주시고, 진행 상황에 따라 추가적인 협조 요청이 있을 수 있으니 본 시스템에 주기적으로 접속하여 주시기 바랍니다.
		우선순위 2순위	본 사안은 신고 내용의 신뢰도가 높아 선행 과업이 종결되는 대로, 사실 확인 및 조사가 진행될 예정입니다. 신고자의 신원이 외부에 노출되지 않도록 보안을 잘 유지해 주시고, 진행 상황에 따라 추가적인 협조 요청이 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. → (조사 결정 시) 검토 결과 사실 확인이 필요한 사안이라 결정되었습니다. 신고자의 신원이 외부에 노출되지 않도록 보안을 잘 유지해 주시고, 진행 상황에 따라 추가적인 협조 요청이 있을 수 있으니 본 시스템에 주기적으로 접속하여 주시기 바랍니다. → (종결 결정 시) 검토 결과 감사(조사)에 착수할 사안은 아니라고 판단됨에 따라 종결 처리됨을 알려드립니다. 추가하실 내용이 있으신 경우 14일 이내에 추가해 주시기 바랍니다. 추가적인 내용이 없으실 경우 14일 이후에는 종결 처리되며, 종결 이후에는 답글을 달 수 없음을 알려드립니다.
조사 및 처리	III	-	조사 과정에서 신고자에게 중간 통지가 필요하다고 판단되는 경우 추가 안내
종결	IV	-	조사결과 통지 및 종결 안내

[별표 5]

종결 단계에서 수반될 수 있는 내용

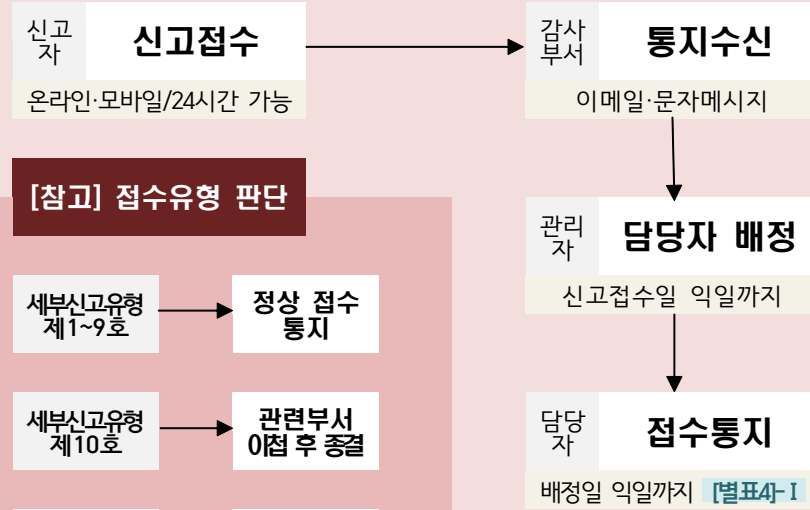
종결 단계에서 수반되는 내용	행동지침
1. 결과 발표를 포함한 조사 종결	신고자 정보보호 하에 결과 발표
2. 신고자 및 이해관계자에 대한 지원 및 보호가 필요할 시, 인사부서에 내용 전달	해당 담당자에게 내용 전달 및 추후 지원과 보호 이행에 관한 점검
3. 진행 중인 보호조치 확인	사건 종결 후에도 보호조치가 유지될 수 있도록 관리
4. 향후 개선이 필요한 사항 및 시사점 발굴	개선 필요사항 권고 및 이행 점검
5. 부정행위 발견 시 관련 규정에 따라 징계 등 처 분 요구	관련 규정에 따라 처분 요구

[별표 6]

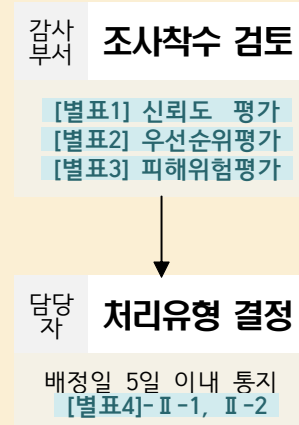
기밀 유지를 위해 기관에서 고려해야 할 사항

기밀 유지를 저해하는 요인	행동지침
1. 신고 내용 중 많은 특징이 의도치 않게 신고자 및 피신고자의 신원을 드러낼 수 있다. (이름, 성별, 직무정보, 부서 등)	처리 및 조사 과정에서 해당 정보가 외부로 노출되지 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 조사방식 등을 통해 의도치 않게 신원 확인으로 이어질 수 있다.	신고 관련 이해관계자에 대한 면담이 진행될 경우 신고상황을 특정할 수 없도록 면담 진행 (예) 불특정 다수에 대한 감사만족도 조사로 위장한 면담 등
4. 결과보고 방식을 통해 신고자의 신원이 드러날 수 있다.	사장 및 감사실장 내부보고용과 공식기안용을 구분해서 작성 필요
5. 익명신고 시 익명신고가 조사 및 개인정보보호 능력을 제한할 수 있다.	이를 신고자에게 인지시켜 주어야 함

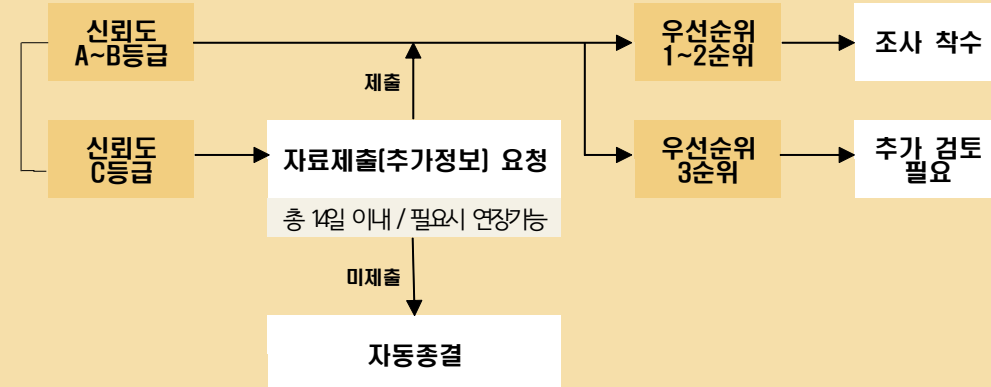
I. 접수



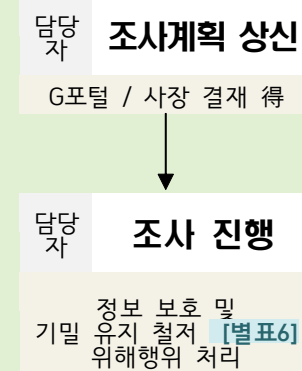
II. 검토 및 선별



[참고] 처리유형 판단



III. 조사 및 처리



IV. 종 결

