

# 가천대학교 옴부즈 운영 지침

## 제1장 총칙

**제1조(목적)** 이 규정은 가천대학교(이하 “본교” 라 한다) 옴부즈 제도의 운영을 위하여 필요한 사항을 규정함으로써 교내 민원과 공익신고에 대한 합리적이고 공정한 조사 및 처리를 그 목적으로 한다.

**제2조(정의)** 이 규정에서 사용하는 용어의 정의는 다음과 같다.

1. “옴부즈” 라 함은 본교와 관련하여 발생한 제반 민원을 직접 처리하거나 유관부서에 이첩 또는 처리, 개선을 권고하는 등의 행정 서비스를 통해 민원해결 및 공익신고와 관련된 사항을 적극 반영하기 위하여 운영하는 제도를 말한다.
2. “옴부즈 민원” 이라 함은 소관부서에 접수된 불편, 부당, 개선건의, 공익신고 등 일체의 신고를 말한다.
3. “일반민원” 이라 함은 소관부서에 접수되지 않거나 이첩되어 다른 처리부서에서 접수, 처리하는 민원을 말한다.
4. “신청인” 이란 옴부즈 제도를 통하여 민원을 신청한 개인, 법인 또는 단체를 말한다.
5. “공익침해행위” 란 우리 대학교와 관련하여 국민의 건강과 안전, 환경, 소비자의 이익, 공정한 경쟁 및 이에 준하는 공공의 이익을 침해하는 행위로서 법 제2조 제5호에 따른 행위를 말한다.
6. “공익신고” 란 공익침해행위가 발생하였거나 발생할 우려가 있다는 사실을 신고·진정·제보·고소·고발하거나 공익침해행위에 대한 조사의 단서를 제공하는 것을 말한다. 다만, 다음 각 목의 어느 하나에 해당하는 경우는 공익신고로 보지 아니한다.
  - 가. 공익신고 내용이 거짓이라는 사실을 알았거나 알 수 있었음에도 불구하고 공익신고를 한 경우
  - 나. 공익신고와 관련하여 금품이나 근로관계상의 특혜를 요구하거나 그 밖에 부정한 목적으로 공익신고를 한 경우
7. “공익신고자” 란 공익신고자와 공익신고에 대한 조사·수사·소송 및 공익신고자 보호조치에 관련된 조사·소송 등에서 진술·증언하거나 자료를 제공하는 사람을 말한다.

**제3조(업무관장)** ① 옴부즈 업무는 기획팀에서 주관한다.

② 민원의 효율적인 처리를 위하여 필요하다고 인정되는 경우 교내 처리부서에 본 업무를 위탁하여 운영할 수 있다.

③ 옴부즈 제도의 원활한 운영을 위해 다음 각 호와 같이 운영에 관한 주요 사항에 대해서는 기획위원회에서 심의·의결한다

1. 옴부즈 제도의 주요 변경 사항
2. 옴부즈 제도 운영 지침 변경 사항
3. 기타 필요성이 인정되는 제도 운영과 관련된 주요 사항

**제4조(소관부서의 의무)** ① 옴부즈 업무를 수행하는 자는 직무를 처리함에 있어 품위를 유지하여야 한다.

② 옴부즈 업무를 수행하는 자는 직무로 알게 된 비밀을 누설하여서는 아니 되며, 그 직을 사임한 후에도 같다.

③ 옴부즈 업무를 수행하는 자는 권익의 보호자로서 공평하고도 투명하게 직무를 수행하여야 하며, 각 처리부서와 유기적인 연계를 도모하고 직무의 원활한 수행에 노력하여야 한다.

**제5조(처리부서의 의무)** ① 본교 처리부서는 옴부즈 소관부서의 직무수행과 관련하여 적극적으로 협조하여야 한다.

② 민원을 이첩받은 처리부서는 정당한 민원 처리를 위하여 업무를 신속·공정·친절하게 처리하여야 한다.

③ 처리부서의 장은 민원사무의 처리와 관련하여 알게 된 민원사항의 내용과 민원인의 신상정보 등이 누설되어 민원인의 권익이 침해되지 않도록 조치하여야 한다.

## 제2장 공익신고자등의 보호

**제6조(비밀보장 의무)** ① 교직원은 공익신고자의 동의 없이 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 사항을 다른 사람에게 알려주거나 공개 또는 보도해서는 아니 된다.

1. 공익신고자등의 성명·사진·주민등록번호·전화번호·주소·근무처 등 인적사항
2. 공익신고자등임을 미루어 알 수 있는 사항

② 교직원은 공익신고에 대한 조사결과 공익침해행위가 발견되기 전에는 피신고자의 인적사항 등을 포함한 신고내용을 공개해서는 아니 된다.

③ 공익신고 담당 부서는 제1항 및 제2항을 위반하여 공익신고자의 인적사항이나 신고내용 등을 누설한 교직원에 대해 그 경위를 확인하여야 한다.

**제7조(불이익조치 등의 금지)** ① 총장은 공익신고를 이유로 소속직원에게 불이익조치를 해서는 아니 된다.

② 총장은 소속직원이 공익신고를 하지 못하도록 방해하거나 소속직원에게 공익신고를 취소하도록 강요해서는 아니 된다.

③ 공익신고 담당 부서는 제1항 내지 제2항을 위반하여 공익신고등을 이유로 소속직원에게 불이익조치를 하거나 공익신고등을 방해 또는 취소하도록 강요한 자에 대해 수사기관에 고발할 수 있다.

**제8조(징계의 감면)** ① 총장은 공익신고자가 연루된 공익신고와 관련하여 발견된 위법행위 등을 이유로 공익신고자를 징계하는 경우에는 징계를 감경하거나 면제할 수 있다.

② 교직원이 지침에 따라 공익신고한 경우에는 다른 법령, 단체협약 또는 취업규칙 등의 관련 규정에 불구하고 직무상 비밀준수의무를 위반하지 않은 것으로 본다.

## 제3장 옴부즈 민원의 처리

**제9조(신청 및 철회)** ① 민원은 본교 홈페이지 옴부즈 게시판, 전자우편, 팩스, 서면 등을 통하여 신청할 수 있다.

② 신청인은 민원 신청시 신청서에 다음 각 호의 사항을 명기하거나, 제출한다.

1. 본인 및 대리인의 성명, 생년월일, 주소, 연락처
2. 신청취지 (요구사항)
3. 신청사유
4. 신분증 또는 신분을 확인할 수 있는 서류
5. 대리인이 신청하는 경우 본인의 위임장
6. 사실관계를 입증할 수 있는 자료

7. 기타 소관부서장이 요구하는 자료

③ 신청인은 본 규정에서 정한 관련 사무 처리가 종결되기 전까지 신청 내용을 변경하거나 철회할 수 있다.

**제10조(민원의 접수)** ① 소관부서장은 민원의 신청이 있는 때에는 법령 또는 규정에 특별히 정한 경우를 제외하고는 그 접수를 보류하거나 거부할 수 없다.

② 제1항에도 불구하고 접수한 민원서류에 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 흠이 있는 경우에는 보완에 필요한 상당한 기간을 정하여 신청인에게 보완을 요구할 수 있다.

1. 기재내용의 오기 또는 누락
2. 구비서류의 미제출
3. 법령 또는 규정에서 정한 기준이나 요건의 미비

**제11조(반복민원의 처리)** 읍부즈 업무담당자는 신청인이 동일한 내용의 민원을 정당한 사유 없이 3회 이상 반복제출한 경우에 2회 이상 그 처리결과를 통지한 후에도 다시 신청한 민원에 대하여는 소관부서장의 결재를 받아 종결 처리할 수 있다.

**제12조(민원의 재분류 및 이첩)** ① 소관부서장은 접수된 민원 중 다른 처리부서에서 처리하는 것이 타당하다고 인정되는 사항에 대하여는 일반민원으로 재분류하여 이첩할 수 있다. 다만, 처리부서의 처리에 대하여 불복이 있는 민원에 대하여는 동일한 처리부서에 이첩할 수 없다.

② 제1항에 따라 일반민원으로 재분류하여 이첩한 경우에는 지체 없이 그 사유를 명시하여 신청인에게 통보한다.

③ 민원의 내용이 다수의 처리부서와 관련이 있거나 소관이 명확하지 않은 경우 소관부서장은 당해 민원에 대한 처리 주무부서를 지정할 수 있다.

**제13조(민원의 조사)** ① 소관부서 및 민원을 이첩받은 처리부서는 민원을 접수 또는 이첩 받은 때로부터 3일 이내에 조사에 착수하고, 10일 이내에 조사를 종료한다.

② 소관부서로부터 민원을 이첩받아 조사를 완료한 처리부서의 장은 그 처리결과를 소관부서에 통보하여야 한다.

③ 제1항에서 민원조사가 10일 이상 소요되는 경우에는 1회 10일, 총 3회까지 처리기간을 연장할 수 있으며, 신청인에게 연장사유와 회신예정일을 명기하여 민원처리 지연 통보를 한다.

④ 공익신고에 의한 민원 조사는 사안의 중요성등을 고려하여 별도로 정한다.

**제14조(조사 제외 결정)** ① 소관부서장은 다음 각 호에 해당하는 민원에 대하여는 조사 제외 결정을 할 수 있다.

1. 익명 또는 허위 인적사항으로 접수되어 민원인과 연락이 불가하거나 처리결과를 통지할 수 없는 경우
2. 특정인을 대상으로 하는 악의적 음해, 허위사실 또는 비방성 내용
3. 본교의 권한 범위에 속하지 아니한 사항
4. 사인 간의 권리관계 또는 개인의 사생활에 관한 사항
5. 다른 법률 또는 규정에 의한 구제절차가 진행 중인 사항
6. 법원 판결에 의하여 확정된 사항, 재판에 계류 중인 사항 및 수사 기관에서 수사 중인 사항

7. 기타 신청내용이 거짓임이 명백하거나 정당한 사유가 없는 등 소관부서장 또는 기획위원회에서 민원을 처리함이 부적절하다고 인정하는 사항

② 제1항에 의하여 조사 제외 결정을 한 경우에는 그 사유를 명기하여 신청인에게 서면으로 통보한다.

**제15조(조사실시 통보)** ① 읍부즈 담당자는 접수된 민원 조사를 위하여 필요한 경우 해당 처리부서에 민원 조사실시 통보를 하고, 관계인 또는 관련 처리부서에 출석하게 하여 질문 및 현황을 청취할 수 있으며, 자료제출 등 필요한 협조를 요청할 수 있다.

② 제1항의 협조 요청을 받은 자는 특별한 사정이 없는 한 이에 응하여야 한다.

**제16조(민원 조사결과의 통보)** 소관부서장은 이첩하지 않고 직접 조사한 민원에 대하여는 민원 조사결과를 확정하여 신청인에게 통보한다.

**제17조(민원의 처리)** ① 소관부서장은 민원을 조사한 결과 필요하다고 인정하는 경우에는 처리부서에 대하여 시정조치를 권고하거나 제도의 개선을 요구하기 위한 의견을 표명할 수 있다. 공익신고의 경우 공익침해행위의 제거 및 예방 등을 위한 조치방안을 마련하여 시행하여야 한다.

② 제1항의 권고 또는 의견을 받은 처리부서의 장은 정당한 사유가 있는 경우를 제외하고는 이를 존중하여야 하며, 당해 권고 또는 의견을 받은 날로부터 10일 이내에 그 처리결과 또는 개선계획을 소관부서장에게 통보한다. 제1항에 따라 공익침해행위의 제거 및 예방 등을 위한 조치방안을 마련하여 시행하는데 필요한 경우에는 국민권익위원회에 협조를 요청할 수 있다.

③ 전항의 통보를 받은 소관부서장은 그 처리결과를 신청인 또는 공익신고자에게 통보하여야 하며 다음 각 호와 같은 경우에는 기획위원회의 심의와 총장의 승인을 얻어 신청인에게 통보한다.

1. 공익침해행위의 결과가 본교에 중대한 영향을 미치는 경우
2. 공익침해행위를 한 사람에 대한 징계의결이 요구되는 경우
3. 기타 사안이 중대하다고 판단되는 경우

**제18조(고유식별정보의 처리)** 총장은 공익신고자 보호법 시행령 제29조에 따른 공익신고에 관한 사무를 수행하기 위하여 불가피한 경우 개인정보보호법 시행령 제19조 제1호에 따른 주민등록번호, 같은 조 제2호에 따른 여권번호 또는 같은 조 제4호에 따른 외국인 등록번호가 포함된 자료를 제출받아 처리할 수 있다.

## 제4장 감사의뢰 및 포상추천 등

**제19조(감사의뢰 및 포상 추천)** ① 소관부서장은 민원 조사 과정에서 비위사실, 법령·의무 위반 사실 발견 시 특별감사위원회에 특별감사를 의뢰할 수 있다.

② 민원 처리 업무를 수행하면서 필요하다고 판단되는 경우 주무부서에 포상을 추천할 수 있다.

**제20조(보칙)** 이 규정에서 정하지 아니한 사항은 소관부서장이 따로 정하여 시행한다.

## 부 칙

이 지침은 2023년 2월 17일부터 시행한다.

