

기업 규제애로 신고처리와 민원보호에 관한 운영규정

기획조정실 지속가능경영부

제정 2023. 05. 31. 규정 제481호

개정 2023. 12. 18. 규정 제495호

(상임이사·지원·지원장 명칭 변경 등에 따른 기록물관리규정 등 9개 규정의
일부개정에 관한 규정)

제1장 총칙

제1조(목적) 이 규정은 건강보험심사평가원의 중소·중견기업 규제애로 해소 및 기업민원 보호, 기업성장응답센터 설치·운영에 필요한 사항을 규정하여 기업 고객에게 수준 높은 민원행정서비스를 제공함으로써 기업이 활동하기 좋은 환경을 조성함을 목적으로 한다.

제2조(정의) ① 이 규정에서 사용하는 용어의 정의는 다음과 같다.

1. “주관부서”란 「직제규정」에 따라 동반성장 업무 및 중소·중견기업 지원 등 업무를 총괄하는 부서를 말한다.
2. “담당부서”란 기업의 규제애로 신고 및 기업민원 보호위반 신고 내용과 관련이 있는 부서를 말한다.
3. “기업고객”이란 건강보험심사평가원과 직접 또는 간접적으로 관계가 있는 중소·중견기업 또는 기업인 등을 말한다.
4. “규제애로”란 기업고객의 혁신성장 저해규제, 기업투자의 불편·부담 애로 등을 야기하는 건강보험심사평가원의 불합리한 내부규정, 업무기준, 관행 등을

말한다.

5. “기업민원 보호위반”이란 제4호의 규제애로를 신고한 자에게 건강보험심사평가원이 그를 이유로 소극적 업무처리, 보다 엄격한 규제기준 적용, 정당한 사유없는 인·허가 거부 및 계약 종료, 불필요한 자료요구, 공공기관 갑질행태 등 불이익이나 차별을 주는 것을 말한다.

6. “기업성장응답센터”란 기업고객의 규제애로 신고 접수 및 처리, 기업민원 보호위반 신고 접수 및 처리 등을 위하여 건강보험심사평가원에 설치된 기구를 말한다.

7. “기업민원 보호 현장”이란 건강보험심사평가원에서 기업고객에게 제공하는 민원행정 서비스의 기준과 내용, 이를 제공받을 수 있는 절차와 방법, 잘못된 서비스에 대한 시정조치 등을 구체적으로 정하여 공표하고, 이의 실현을 약속하는 것을 말한다.

제2장 기업 규제애로 신고 및 처리

제3조(규제애로 신고) ① 기업고객은 건강보험심사평가원(이하 “심사평가원”)의 불합리한 규제애로에 따른 기업피해사실 또는 개선 및 해결 요구사항을 별지 제1호 서식을 작성하여 제9조에 따른 기업성장응답센터(이하 “센터”)에 신고할 수 있다.

② 제1항에 따라 제출한 신고 중 다음 각 호에 해당하는 경우 심사평가원은 그 신고를 접수하지 않을 수 있다. 제2호부터 제5호의 경우, 심사평가원은 신고인에게 그 사실과 사유를 지체 없이 통보하여야 한다.

1. 신고인을 밝히지 아니한 익명의 신고
2. 심사평가원의 불합리한 기업규제와 관련이 없는 불편사항
3. 심사평가원의 소관업무가 아닌 경우
4. 단순한 정보안내, 자료제공 등을 요청한 경우
5. 기타 요지가 불명확하여 처리가 불가능한 경우

제4조(신고의 접수) 주관부서는 제3조에 따른 신고를 접수하고 담당부서에 그

신고내용을 지체 없이 통보하여 처리하도록 하여야 한다.

제5조(신고의 처리) ① 제4조에 따라 신고내용을 통보받은 담당부서는 다음 각 호의 신고 종류에 따라 처리하고 접수일로부터 14일 이내에 그 결과를 별지 제2호 서식에 따라 신고인에게 통보하여야 한다.

1. 수용: 규제애로 신고내용을 담당부서가 전부 수용하여 개선하기로 결정한 경우
 2. 일부수용: 규제애로 신고내용을 담당부서가 일부 수용하여 개선하기로 결정한 경우
 3. 장기검토: 규제개선의 필요성은 있으나 이해관계자 협의, 연구용역 등 일정 기간의 추가 검토가 필요하여 개선여부를 바로 결정하기가 어려운 과제로 판단하여 장기적으로 검토하기로 결정한 경우(다만, 규제애로의 개선이나 해결이 가능해진 경우 지체 없이 조치하여야 한다.)
 4. 수용불가: 규제애로 신고내용이 법·제도 운영 취지에 부합하지 않거나 타당성이 부족하여 수용이 곤란하다고 판단한 경우
 5. 기수용: 이미 시행하고 있는 등 별도 조치가 필요 없는 경우
- ② 제1항에 따라 신고인에게 결과를 통보한 담당부서는 주관부서에 그 처리 결과를 통보하여야 한다.

제3장 기업민원 보호위반 신고 및 처리

제6조(기업민원 보호위반 신고) ① 제3조에 따라 규제애로를 신고한 자가 그를 이유로 심사평가원으로부터 기업민원 보호위반 행위를 당한 경우 제9조에 따른 기업성장응답센터 또는 「중소기업기본법」 제22조에 따른 중소기업 ombudsman에 별지 제1호 서식을 작성하여 신고할 수 있다.

② 제1항에 따라 제출한 신고 중 다음 각 호에 해당하는 경우 심사평가원은 그 신고를 접수하지 않을 수 있다. 제2호부터 제5호의 경우, 심사평가원은 신고인에게 그 사실과 사유를 지체 없이 통보하여야 한다.

1. 신고인을 밝히지 아니한 익명의 신고

2. 이전에 규제애로 신고를 한 이력이 없는 경우
3. 이전의 규제애로 신고와 인과관계가 명백히 없는 경우
4. 신고 내용이 심사평가원의 정당한 행위 또는 처분인 경우
5. 기타 요지가 불명확하여 처리가 불가능한 경우

제7조(신고의 접수) 주관부서는 제6조에 따른 신고를 접수하여 지체 없이 사실 여부를 확인하고 사실이 확인된 경우에는 제8조 제3항에서 정한 처리기간 내에서 회신기간을 정하여 담당부서에 시정을 요구하여야 한다.

제8조(신고의 처리) ① 제7조에 따라 시정을 요구받은 담당부서는 그 회신기간 내에 시정조치 결과(시정계획을 포함한다)를 별지 제3호 서식에 따라 주관부서에 통보하여야 한다.

② 제1항에 따라 시정조치 결과를 통보받은 주관부서는 지체 없이 그 내용을 확인 및 검토하고 조치가 충분하지 않다고 판단되는 경우 담당부서에 그 보완을 요구할 수 있다. 이 경우 담당부서는 정당한 사유가 없으면 그 요구에 따라야 한다.

③ 주관부서는 제1항에 따른 시정조치 결과 및 제2항에 따라 보완한 시정조치 결과를 별지 제3호서식에 따라 신고일로부터 7일 이내에 신고인에게 통보하여야 한다.

④ 주관부서는 제3항에 따른 처리기간 내에 신고내용을 처리하기 어렵다고 인정되는 경우에는 7일 이내의 범위에서 처리기간을 한 차례 연장할 수 있다. 다만, 연장된 처리기간 내에 처리하기 어려운 경우에는 신고인의 동의를 받아 7일 이내의 범위에서 처리기간을 한 차례만 다시 연장할 수 있다.

제4장 기업성장응답센터

제9조(센터의 설치 및 운영) ① 심사평가원은 제3조부터 제5조에 따른 기업 규제애로 신고, 제6조부터 제8조에 따른 기업민원 보호위반 신고를 전담하기 위하여 센터를 설치 및 운영한다.

② 센터는 심사평가원의 **본원 및 본부와** 국민홈페이지에 각각 설치하고 신고 서식 및 처리절차 등 기업고객에게 필요한 정보를 상시 제공하여야 한다.

<개정 2023.12.18.>

③ 기업고객 간담회, 구두, 현장방문, 우편 등을 통한 신고가 있는 경우 그 신고는 센터를 통해 제출한 것으로 본다.

제10조(센터의 기능) ① 센터는 다음 각 호의 업무를 수행한다.

1. 기업고객 규제애로 신고 접수 및 처리
2. 기업민원 보호위반 신고 접수 및 처리
3. 그 밖에 필요하다고 인정하는 기업고객을 대상으로 하는 서비스

② 제1항의 신고 접수 및 처리는 제3조부터 제8조에서 정하는 바에 따른다.

제11조(점검 등) ① 주관부서는 원활한 센터의 운영 및 관리를 위하여 이용 불편 사항, 신고 및 처리현황 등을 주기적으로 점검하고 관련 내용을 중소기업 옴부즈만과 공유 및 협의할 수 있다.

② 주관부서는 센터의 운영, 신고내용에 대한 처리 등을 위해 필요한 경우 정부부처, 중소기업 옴부즈만, 기타 유관기관 등과 합동 현장점검 등을 실시할 수 있다.

제5장 기업민원 보호 현장

제12조(기본원칙) 심사평가원은 합리적인 현장의 운영을 위하여 다음 각 호의 원칙을 고려하여야 한다.

1. 기업민원 제기자 보호 우선의 원칙
2. 기업민원 보호정책 구체화의 원칙
3. 기업민원 보호정책 적극적 홍보의 원칙
4. 기업민원 보호정책 내부 구속력 강화의 원칙
5. 시정조치 명확화의 원칙

제13조(헌장의 내용) 헌장의 내용은 별지 제4호와 같다.

제14조(헌장의 개정) 정부정책, 내·외부 이해관계자의 개선 건의 등에 따라 헌장을 개정할 필요성이 있는 경우에는 다음 각 호의 절차를 거쳐 헌장을 개정하여야 한다.

1. 기업고객, 심사평가원 임직원 등 이해관계자의 사전 의견 청취
2. 헌장 심의위원회 구성을 통한 심의 및 확정
3. 헌장 공포 및 시행

제15조(헌장의 실천) ① 심사평가원 임직원은 헌장을 성실히 준수하고 기업민원 보호 정책의 정착과 실현을 위해 노력하여야 한다.

② 주관부서는 헌장의 이행 중 부적합한 사항이 발행한 경우에 개선계획을 수립하여 헌장 개정 시 반영할 수 있도록 조치하여야 한다.

제16조(헌장의 공포 및 홍보) ① 심사평가원은 홈페이지 등을 통하여 국민에게 헌장을 공포하여야 한다.

② 심사평가원은 임직원을 대상으로 헌장 내용 교육을 실시하여야 한다.

제6장 기타사항

제17조(준용) 이 규정에 정하지 아니한 사항 중 민원처리에 관한 사항은 심사평가원 「민원처리규정」을 준용한다.

부칙<규정 481호, 2023. 5. 31.>

이 규정은 2023년 5월 24일부터 시행한다.

부칙<규정 495호, 2023. 12. 18.>

(상임이사·지원·지원장 명칭 변경 등에 따른 기록물관리규정 등 9개 규정의 일부개정에 관한 규정)

이 규정은 2024년 1월 1일부터 시행한다.

[별지 제1호서식]

건강보험심사평가원 기업성장응답센터는 기업인의 시각에서 중소·중견기업의 경영 활동을 제약하는 불합리한 규제 발굴과 개선, 중소기업 옴부즈만과 협력하기 위하여 설치된 기구입니다. 이를 위해 우리센터는 규제·애로 신고서를 접수하여 상담 및 사후조치를 하고 있습니다. 감사합니다.

기업성장응답센터 신고서

기업명		성명	
연락처		이메일	
제목			
신고구분	<input type="checkbox"/> 기업 규제·애로사항	<input type="checkbox"/> 기업민원 피해신고	
신고내용			
개선·조치 요청내용			

[별지 제2호서식]

규제애로 신고 처리결과 통보서

신고제목					
담당부서			담당자 및 연락처		
기관 검토의견	<input type="checkbox"/> 수용	<input type="checkbox"/> 일부수용	<input type="checkbox"/> 장기검토	<input type="checkbox"/> 수용불가	<input type="checkbox"/> 既 수용
추진일정					

[별지 제3호서식]

기업민원 보호위반 신고 처리결과 통보서

신고제목			
담당부서		담당자 및 연락처	
신고내용 확인사항			
기관 검토의견			
기타사항			

건강보험심사평가원 기업민원 보호 헌장

우리 건강보험심사평가원 전 임직원은 기업고객들에게 수준 높은 민원 행정서비스를 제공하고 "기관·기업 간 소통과 협력을 통한 동반성장"을 실현하기 위하여 다음과 같이 노력할 것을 기업고객에게 약속드립니다.

1. 기업 불편을 초래하는 불합리한 규제, 제도, 관행을 수시로 정비·개선하여 기업하기 좋은 환경을 구현하기 위하여 최선을 다하겠습니다.

1. 규제개선, 애로제기 등에 관하여 의견을 제출한 기업고객에 대하여, 부당하게 불이익을 주거나 차별을 하지 않겠습니다.

1. 기업고객께서 부당하게 불이익이나 차별을 받은 경우, 이를 조사하여 신속히 개선하고 유사한 사례가 재발되지 않도록 하겠습니다.

1. 기업고객의 불편·불이익을 주기적으로 확인하여 미흡한 사항을 신속히 개선해 나가도록 하겠습니다.

1. 규제·제도·정책을 수립·이행하는 전 과정에서 기업고객의 의견을 적극적으로 반영하며, 기업고객께서 신뢰할 수 있도록 최선의 행정서비스를 제공할 것입니다.