

# 갑질옴부즈만 운영에 관한 지침

감사실 청렴기획부

제정 2019.03.15. 지침 제266호

## 제1장 총칙

**제1조(목적)** 이 지침은 건강보험심사평가원의 업무에 대한 투명한 감시 및 평가를 통해 갑질요인을 발굴하고 그 개선을 권고하기 위한 갑질옴부즈만의 구성 및 운영에 관하여 필요한 사항을 정하는 것을 목적으로 한다.

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

1. “갑질”이라 함은, 사회·경제적 관계에서 상대방(乙)보다 우월적 지위에 있는 갑(甲)이 권한을 남용하여 을(乙)에게 행하는 부당한 요구나 처우를 말한다.
2. “갑질옴부즈만”(이하 “옴부즈만”이라 한다)이라 함은 건강보험심사평가원(이하 “심평원”이라 한다)이 시행하는 사업 전반을 감시·평가함으로써 갑질을 예방하고, 불공정·불합리한 관행, 부당한 업무처리 등 갑질요인을 발굴하여 그 개선을 권고하는 임무를 수행하도록 위촉되어 활동하는 단체를 말한다.

**제3조(독립성)** 원장은 원장 직속으로 옴부즈만 위원(이하 “위원”이라 한다)을 위촉하고, 옴부즈만이 그 권한에 속하는 업무를 독립적으로 수행하도록 한다.

**제4조(적용범위)** 옴부즈만의 구성 및 운영에 관하여는 다른 법령에서 특별히 정하는 경우를 제외하고는 이 지침이 정하는 바에 따른다.

## 제2장 옴부즈만의 구성 등

**제5조(구성 및 자격)** ① 옴부즈만은 옴부즈만 대표위원(이하 “대표위원”이라 한다) 1명을 포함한 3명 이내의 옴부즈만 위원(이하 “위원”이라 한다)으로 구성한다.

② 위원은 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 사람 중에서 원장이 위촉한다. 다만, 「국가공무원법」 제33조 각 호의 어느 하나에 해당하는 사람은 위원이 될 수 없다.

1. 국가, 지방자치단체에서 4급 이상 공무원으로 재직한 자로서 청렴성이 높은 사람
2. 심평원에 재직 중인 자로서 원장이 위원으로 활동할 만한 자격이 있다고 인정한 사람
3. 그 밖에 청렴 및 감사 관련 학식과 경험이 풍부하고 사회적 신망 및 청렴성이 높은 사람

③ 제2항에 따라 위촉된 위원에게 별지 제1호서식의 위촉장을 수여한다.

**제6조(옴부즈만 회의 등)** ① 대표위원은 제12조제1항 각 호에 대하여 논의하는 경우, 옴부즈만 회의를 개최하여야 한다.

② 제1항에도 불구하고 대표위원은 제14조제1항에 따른 옴부즈만 활동 과정 및 처리 결과의 공표 또는 그 밖에 스스로 필요하다고 인정하는 사항에 대한 논의를 위하여 옴부즈만 회의를 개최할 수 있다.

③ 옴부즈만 회의는 재적위원 전원 출석으로 개의하고, 출석위원 과반수의 찬성으로 의결한다.

④ 대표위원은 위원 중에서 호선하며, 옴부즈만 회의를 총괄한다.

⑤ 대표위원이 부득이한 사유로 그 직무를 수행할 수 없는 때에는 대표위원이 미리 지명한 위원이 그 직무를 대행한다.

⑥ 위원은 정당한 사유로 회의에 출석할 수 없는 경우 별지 제2호서식을 작성하여 회의 출석에 갈음할 수 있다.

**제7조(임기 및 신분 보장)** ① 위원의 임기는 2년으로 하되, 연임할 수 있다. 다만, 해촉 등의 사유로 인하여 보궐 위촉된 위원의 임기는 전임 위원 임기의 남은 기간으로 한다.

② 제5조에 따라 위촉된 위원은 자신의 의사와 다르게 해촉되지 아니한다. 다만, 원장은 다음 각 호의 어느 하나에 해당하게 된 때에는 그 위원을 해촉할 수 있다.

1. 업무를 게을리하거나 업무수행 능력이 부족하다고 인정되는 경우
2. 신체 또는 정신상의 이상으로 업무수행이 곤란하다고 인정되는 경우
3. 위원의 직무수행과 관련하여 금품 또는 향응을 제공받은 경우
4. 사회적, 도덕적으로 물의를 일으켜 업무수행이 곤란하다고 인정되는 경우
5. 그 밖에 위원으로서의 활동을 계속할 수 없는 사유가 발생한 경우

### 제3장 직무 및 권한

제8조(직무 및 권한) ① 옴부즈만의 직무 및 권한은 다음 각 호와 같다.

1. 우리 원 업무에 관하여 실시하는 조사·감사 참여
2. 민간 등에 대한 갑질 관련 사항의 시정 권고 또는 의견표명
3. 부당한 업무처리 등 내부 갑질 행위 관련 사항의 시정 권고 또는 의견표명
4. 옴부즈만의 활동 안내·홍보를 위한 교육 실시
5. 옴부즈만회의 참여
6. 그 밖에 갑질 근절을 위한 근절 대책 관련 의견 제시

② 제1항에도 불구하고 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 사항에 관하여는 옴부즈만의 직무 및 권한의 대상으로 하지 아니한다.

1. 국가기밀 및 대외비 등 보안에 관한 사항
2. 행정심판이나 소송, 감사원의 감사 청구 그 밖에 다른 법률 등에 따른 불복구제 절차가 진행 중인 사항
3. 법령에 따라 화해·알선·조정·중재 등 당사자 간 이해 조정을 목적으로 행하는 절차가 진행 중인 사항
4. 판결·결정·재결·화해·조정 또는 중재 등에 따른 확정된 사항
5. 감사원, 보건복지부 등 권한 있는 기관이 감사를 하였거나 감사 중인 사항
6. 검찰·경찰 등 수사기관에서 수사 또는 조사가 진행 중인 사항

제9조(면담요청 등) ① 위원은 업무의 수행에 필요하다고 인정하는 경우, 임원 및 직원에 대하여 면담 및 자료의 제공을 요청할 수 있다.

② 위원으로부터 제1항에 의한 요청을 받은 임원 및 직원은 위원의 요청에 적극적으로 협조하여야 한다.

③ 제1항과 관련하여 위원이 문서의 원본 또는 사본을 요구하여 인수한 경우에는 제공자에게 인수한 사실을 확인해 주어야 하며, 원본은 인수받은 날로부터 14일 이내에 반환하여야 한다.

제10조(제척·기피·회피) ① 위원은 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 경우에는 당해 직무 활동에서 제척된다.

1. 본인과 직접적인 이해관계가 있는 경우
  2. 배우자 또는 직계 존·비속이 읍부즈만 활동 업무 등에 관련이 있는 경우
- ② 위원이 직무와 관련하여 공정한 감시 및 평가 활동을 기대하기 어려운 사정이 있는 경우, 위원 스스로 직무 활동을 회피할 수 있으며, 당해 직무 관련 임원 및 직원은 원장에게 기피 신청을 할 수 있다.

**제11조(겸직금지)** 위원은 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 직을 겸할 수 없다.

1. 국회의원 또는 지방의회의원
2. 정치 활동을 주된 목적으로 하는 단체의 구성원
3. 공공사업의 입찰에 참가할 수 있는 업체의 임직원
4. 그 밖에 위원으로서의 공정한 직무수행이 곤란하다고 인정되는 직

## 제4장 직무수행

**제12조(직무수행 방법)** ① 위원은 독자적으로 직무를 수행하되, 다음 각 호에 해당하는 경우에는 읍부즈만 회의를 거쳐 대표위원의 명의로 하여야 한다.

1. 직무수행과정에서 부조리 사항을 발견하여 원장에게 시정을 권고하는 경우
  2. 심평원의 수행업무와 관련한 제도 및 절차의 개선을 권고하는 경우
- ② 위원이 처리한 업무는 그 문서에 위원이 처리하였음을 표시하여야 한다.
- ③ 위원이 문서의 원본 또는 사본을 요구하여 인수한 경우에는 제공자에게 인수한 사실을 확인해 주어야 하며, 원본은 인수받은 날로부터 14일 이내에 반환하여야 한다.

**제13조(활동결과 제출)** 위원은 활동 시 도출된 권고사항을 원장 또는 관련업무의 부서장에게 수시로 제출할 수 있다.

**제14조(활동실적의 공표 및 비밀준수 등)** ① 위원의 활동 과정 및 처리 결과에 대하여는 제6조에 따른 읍부즈만 회의를 거쳐 대표위원의 명의로 공표할 수 있다.

- ② 위원은 활동과정에서 취득한 정보나 문서, 비밀 등을 임의로 공표·누설·도용하거나 타인에게 배포·유포할 수 없으며 이는 그 직을 사임한 후에도 같다.
- ③ 위원은 위촉 시 별지 제3호서식에 따라 서약서를 원장에게 제출하여야 한다.

**제15조(수당 등)** 읍부즈만 회의, 감사·조사 참여 등 관련 직무를 수행하는 위원에 대해서는

예산의 범위 안에서 수당·여비 등을 지급할 수 있다. 다만, 단순한 자문회의에 참석한 경우 또는 소관업무와 직접 관련되어 참석하는 경우에는 수당 및 여비 등을 지급하지 아니한다.

**제16조(보칙)** 이 지침의 시행을 위하여 필요한 사항은 원장이 따로 정할 수 있다.

**부칙<지침 제366호, 2019. 3. 15.>**

이 지침은 2019년 3월 25일부터 시행한다.

[별지 제1호서식]

제 호

## 위 축 장

소 속 :

직 위 :

성 명 :

건강보험심사평가원의 「갑질음부즈만 운영에 관한 지침」 제5조에 따라 귀하를 건강보험심사평가원 갑질음부즈만 위원으로 위촉합니다.

(위촉기간 : 20 . . . ~ 20 . . . )

20 년 월 일

건강보험심사평가원장

[별지 제2호서식]

## 갑질옴부즈만 의견서

회의 주제	
의견 내용	
첨 부	
<p style="text-align: center;">년      월      일</p> <p style="text-align: center;">건강보험심사평가원 갑질옴부즈만 위원 (서명)</p> <p>건강보험심사평가원장 귀하</p>	

## 서 약 서

본인은 건강보험심사평가원 갑질옴부즈만 위원으로서 건강보험심사평가원의 「갑질옴부즈만 운영에 관한 지침」에 따라 건강보험심사평가원에서 시행하는 사업 전반을 투명하게 감시하고 평가할 것을 서약합니다.

20    년    월    일

소 속 :

성 명 :

(서명)