

레드휘슬 헬프라인 사용 매뉴얼

2015

목 차

1. 헬프라인 도입 배경	1
2. 레드휘슬 소개	2
3. 레드휘슬의 익명성 보장 대책	2
4. 헬프라인 신고 순서	3
5. 헬프라인 이용 방법	4
6. 헬프라인 신고처리 결과확인 방법	8
7. 헬프라인 인지도 설문	9

1. 헬프라인 도입 배경

1) 내부 제보는 부정행위 조기적발의 가장 중요한 수단

- 美 ACFE(공인부정행위조사관 협회) 2014' 對 정부 보고서에 의하면 조직 내 부정행위의 42.2%가 제보를 통해 적발



<자료출처> 美공인부정행위조사전문가협회(ACFE)

'Report to the nations on occupational fraud and abuse, 2014 GLOBAL FRAUD STUDY'

**내부제보 활성화 여부가 조직 자정의 관건
내부제보 활성화 위해 헬프라인 설치**

헬프라인(help line)은 ?

- 제보자의 신분과 익명성 보장을 위해 독립적인 제3자에 위탁하여 운영되는 내부제보시스템
- 내부제보를 활성화하여 경영리스크를 감소하고 조직의 청렴성을 유지하기 위한 목적으로 설치되는 윤리경영시스템의 일종

1) 해외 헬프라인 운영현황

- 미국 7,000개, 일본 3,000개 기관/기업이 외부 전문회사에 헬프라인 위탁운영
- 포춘 100대 기업의 80% 이상이 헬프라인 운영
- 글로벌 기업들은 파트너 선정 시 헬프라인 설치 등 윤리경영시스템 구축 여부 확인

2) 국내 헬프라인 운영현황

- 국내에서도 청렴, 반부패, 윤리경영에 대한 사회 경제적 요구에 따라 자발적으로 헬프라인을 도입하는 기관과 기업이 확산

2. 레드휘슬 소개

1) 레드휘슬 소개

- 국내 최초의 컴플라이언스 분야 전문회사
- 헬프라인, 준법질의 시스템, 고위공직자 부패위험성 진단, 관련 컨설팅 제공

레드휘슬은 익명성, 보안성, 기밀성 보장이 장점

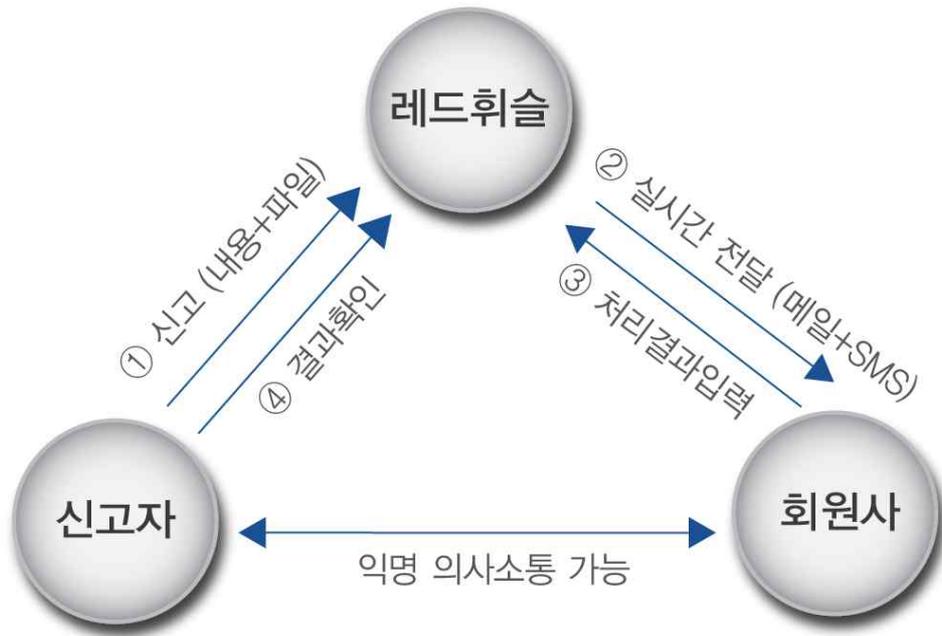
2) 레드휘슬 헬프라인 회원사 현황(2015년 10월 현재)

- 총 220여개(중앙행정기관, 지방자치단체, 공기업, 지방공기업, 금융기관, 대기업)
- ex) 농림축산식품부, 중소기업청, 대구광역시청, 전라남도청, 청주시청, 수원시청, 강남구청, 울산교육청, 제주대학교, 한국전력, 한국수력원자력, 한국농어촌공사, 한국석유공사, 국민연금공단, 신용보증기금, 수협중앙회, 국방기술품질원, 한국토지주택공사, 대한적십자사, 강원랜드, 한국관광공사, 한국무역보험공사, KB금융그룹, 대우증권, 수협은행, NS홈쇼핑, 서울반도체, 성주그룹 등 다수

3. 레드휘슬의 익명성 보장 대책

 <p>회원가입 절차 없음</p> <p>개인 인적사항 기재 절차 또는 로그인 절차 없음</p>	 <p>IP 추적불가 익명서버 시스템</p>
 <p>제보 내용 암호화</p> <p>제보 내용은 모두 암호로 변환 처리</p>	 <p>로그파일 실시간 삭제</p> <p>레드휘슬에서 자체개발한 독창적인 모듈에 의해서, 접속 IP를 포함한 식별정보가 기록되는 로그파일 이 실시간으로 삭제 됨</p>

4. 헬프라인 신고 순서



- (신고자) 신고서 작성과 제출**
 신고자는 PC와 스마트폰을 이용하여 신고서를 작성하고, 파일을 첨부하여 신고서를 제출
- (레드휘슬) 실시간 통보**
 제출된 신고서는 레드휘슬의 보안서버와 보안시스템을 통하여 회원사의 담당자에게 메일과 SMS로 실시간 통보
- (회원사) 신고사항 처리**
 회원사 담당자는 신고사항을 확인하고 조사 등 처리한 후 레드휘슬 시스템에 처리결과를 입력
- (신고자) 결과 확인**
 신고자는 본인이 설정한 비밀번호와 고유번호를 입력한 후 처리결과를 확인
- (신고자, 회원사) 익명의사소통**
 신고자가 신고서를 제출한 후 최종 처리되기까지 익명 상태를 유지하며 담당자와 의견을 교환하거나 추가자료 제출 가능
- (신고자, 회원사) 신고보상금 지급**
 신고사항이 보상금 지급요건에 해당하는 경우, 신고자의 의사에 따라 보상금을 지급합니다. 신고자가 신분노출을 거부하는 경우 레드휘슬과 업무제휴 된 법무법인을 통하여 신고자의 익명성을 보호하면서 안전하게 우회 지급할 수 있습니다.

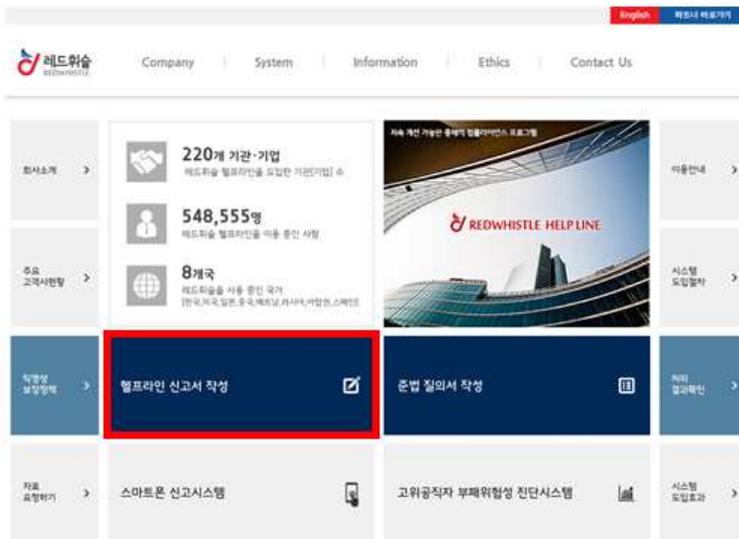
5. 헬프라인 이용 방법

(1) 인터넷으로 레드휘슬을 검색하여 홈페이지로 접속



(2) 메인화면에서 “헬프라인 신고서 작성” 클릭

PC



Mobile



(3) 검색창에서 기관명 검색 후 선택



(4) '신고유형' 선택: 신고유형을 클릭하여 해당유형 선택

신고기관	미래에셋생명보험(주)																					
신고유형	여기를 클릭해서 신고 유형을 선택하세요																					
제목	아래의 신고유형을 선택하세요																					
누가																						
언제																						
어디서																						
내용	<table border="1"> <thead> <tr> <th>NO</th> <th>제목</th> <th>내용</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1</td> <td>금융·합용 수수료위원회</td> <td>금융수수, 합용·권의 수수료</td> </tr> <tr> <td>2</td> <td>직무관련 부당이득 수수 및 직무수행 저해행위</td> <td>공공질서 또는 유용, 직무관련정보 사적 이용, 업무추진비 사적 사용, 직원노동력 사적 사용, 직무관련 정보를 이용한 거래행위, 내부자거래, 이해상충행위, 이권개입행위, 알선형탁, 공정성을 저해하는 업무지시, 위법한 업무지시, 책임회피 전가</td> </tr> <tr> <td>3</td> <td>부당한 예산집행 및 낭비 행위</td> <td>부당한 예산집행 및 낭비행위, 회사자산의 무단 유출, 업무용 재산의 사적 사용</td> </tr> <tr> <td>4</td> <td>인사청탁 등 인사관련 비리행위</td> <td>인사청탁, 특혜제공, 불공정한 인사업무, 연고중심적 업무처리</td> </tr> <tr> <td>5</td> <td>개선 건의 및 미달사태, 직권 침탈</td> <td>불합리한 제도·관행 개선 건의, 부패위험성이 높은 업무프로세스 개선 건의, 임직원 미달사태, 청원과 격려, 감사</td> </tr> <tr> <td>6</td> <td>기타 부리행위 및 비윤리적 행위</td> <td>사상충돌판, 경업금지 위반, 과도한 경조금수수, 부적절한 금전관계 등</td> </tr> </tbody> </table>	NO	제목	내용	1	금융·합용 수수료위원회	금융수수, 합용·권의 수수료	2	직무관련 부당이득 수수 및 직무수행 저해행위	공공질서 또는 유용, 직무관련정보 사적 이용, 업무추진비 사적 사용, 직원노동력 사적 사용, 직무관련 정보를 이용한 거래행위, 내부자거래, 이해상충행위, 이권개입행위, 알선형탁, 공정성을 저해하는 업무지시, 위법한 업무지시, 책임회피 전가	3	부당한 예산집행 및 낭비 행위	부당한 예산집행 및 낭비행위, 회사자산의 무단 유출, 업무용 재산의 사적 사용	4	인사청탁 등 인사관련 비리행위	인사청탁, 특혜제공, 불공정한 인사업무, 연고중심적 업무처리	5	개선 건의 및 미달사태, 직권 침탈	불합리한 제도·관행 개선 건의, 부패위험성이 높은 업무프로세스 개선 건의, 임직원 미달사태, 청원과 격려, 감사	6	기타 부리행위 및 비윤리적 행위	사상충돌판, 경업금지 위반, 과도한 경조금수수, 부적절한 금전관계 등
NO	제목	내용																				
1	금융·합용 수수료위원회	금융수수, 합용·권의 수수료																				
2	직무관련 부당이득 수수 및 직무수행 저해행위	공공질서 또는 유용, 직무관련정보 사적 이용, 업무추진비 사적 사용, 직원노동력 사적 사용, 직무관련 정보를 이용한 거래행위, 내부자거래, 이해상충행위, 이권개입행위, 알선형탁, 공정성을 저해하는 업무지시, 위법한 업무지시, 책임회피 전가																				
3	부당한 예산집행 및 낭비 행위	부당한 예산집행 및 낭비행위, 회사자산의 무단 유출, 업무용 재산의 사적 사용																				
4	인사청탁 등 인사관련 비리행위	인사청탁, 특혜제공, 불공정한 인사업무, 연고중심적 업무처리																				
5	개선 건의 및 미달사태, 직권 침탈	불합리한 제도·관행 개선 건의, 부패위험성이 높은 업무프로세스 개선 건의, 임직원 미달사태, 청원과 격려, 감사																				
6	기타 부리행위 및 비윤리적 행위	사상충돌판, 경업금지 위반, 과도한 경조금수수, 부적절한 금전관계 등																				

소나 업무처
적어주시요.
이 됩니다. 다
마십시오

(5) '내용' 작성

- 6하 원칙에 따라 최대한 상세히 기재하고 증거자료가 있으면 같이 첨부
- 막연한 정황은 담당부서에서 처리가 곤란할 수 있음

(6) '비밀번호' 설정

- 비밀번호는 재발급 불가능(신고처리결과 확인 시 필요하므로 메모 필수)

비밀번호	<input type="text"/>	(비밀번호는 숫자 4자리입니다)
------	----------------------	-------------------

(7) 제출과 접수완료

- 제출 후 시스템에서 5자리 고유번호 발급
- 고유번호는 일회용이며 재발행 되지 않음
- 제보자를 확인할 수 있는 유일한 식별수단이므로 메모 필수

* 신고하신 내용이 정상적으로 처리 되었습니다.
* 본 신고의 고유번호는 **83915**입니다.
* 신고처리확인에는 고유번호와 비밀번호가 필요합니다.
(5-6일 후 레드휘슬 홈페이지 '처리확인' 메뉴에서 확인).

● 기타 이용방법 1- QR코드 스캔(모바일)

(1) 네이버앱 검색창 옆의 마이크표시 클릭



(2) 검색창 아래 여러 아이콘들 중 '코드' 아이콘 클릭



(3) 클린명함 또는 클린스티커의 신고 전용 QR 코드를 스캔



● 기타 이용방법 2- 신고 전용 앱(안드로이드 모바일 이용자)

(1) 플레이스토어 접속(안드로이드 폰 사용자)

- ‘레드휘슬’ 또는 ‘기관명’ (기관전용 헬프라인 앱이 있는 경우) 검색

(2) 앱 스토어 접속 (아이폰 이용자)

- ‘레드휘슬’ 검색

(3) 앱 설치

- 일반 앱과 달리 기기정보 접근권한을 요구하지 않으므로 익명성 보장

(4) 앱 실행만으로 곧바로 헬프라인에 접속



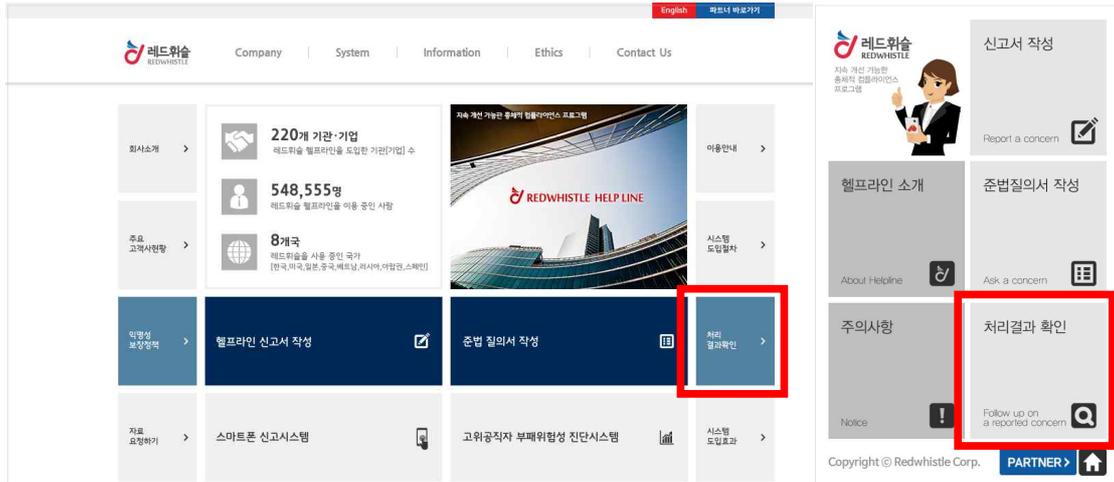
안드로이드 폰



아이폰

6. 헬프라인 처리결과 확인 방법

(1) 레드휘슬 홈페이지 접속 후 '처리결과 확인' 선택



(2) 고유번호, 비밀번호 입력 후 확인

The image shows the '처리결과확인' form. It has two radio buttons: '신고처리확인' (selected) and '준법질의확인'. Below them are input fields for '고유번호' and '비밀번호', and a '확인 >' button.

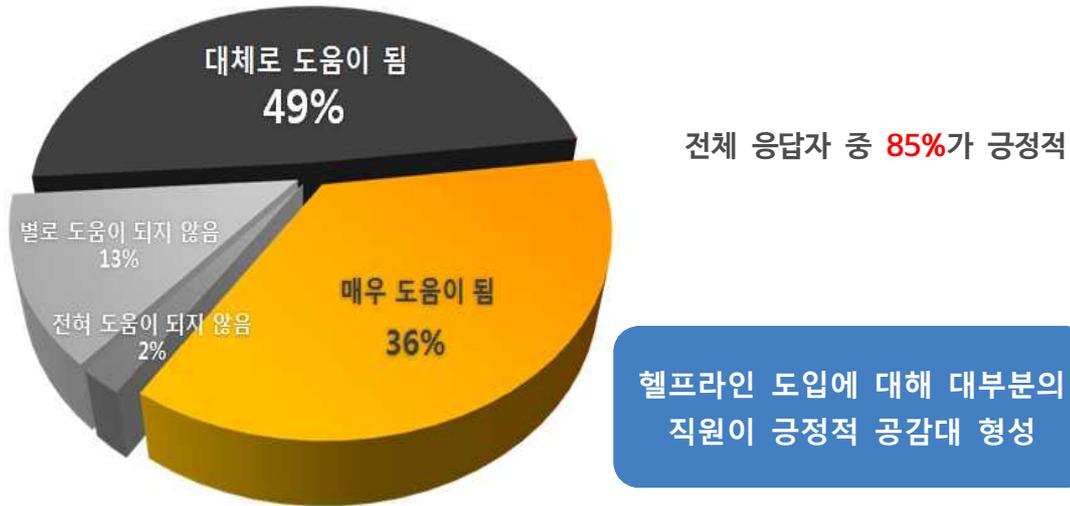
(3) 처리결과 확인 후 피드백 시, '답글' 또는 '글쓰기'

The image shows the '처리결과확인' page with a confirmation message: '소중한 신고 진심으로 감사드립니다.' Below it, there are fields for '철부' and '날짜' (2014-08-18). A message follows: '신고서를 잘 받았습니니다. 신고에 감사드리며 조직정화를 위한 소중한 자료로 사용하겠습니다. 현재 식당 CCTV를 확보해서 조사중이며, 확인되는대로 추가적 조치를 취할 것입니다.' Another message says: '혹시 과거에 있었던 사항에 대해서 조금 더 구체적인 정보가 있으시면 이곳에 글을 남겨주시면 감사하겠습니다.' At the bottom, there are three buttons: '목록', '답글', and '글쓰기'. The '답글' and '글쓰기' buttons are highlighted with a red box.

7. 헬프라인 인지도 설문

● 대한민국 공공기관 임직원 3,352명 온라인 설문조사

질문1) 귀하는 헬프라인 신고시스템을 활성화 하는 것이 내부소통과 자율적 개선, 조직발전 등의 측면에서 도움이 된다고 생각하십니까?



※ 출처 : 2013.12, 레드휘슬 헬프라인 도입 기관/기업 임직원 3,352명 설문조사 결과

질문2) 귀하는 향후 내부부정이나 비윤리적 행위를 알게 될 경우 어떤 선택을 하시겠습니까?

구분	헬프라인이 없는 경우	헬프라인이 있는 경우	비고
헬프라인을 통해 신고나 상담	0%	68.1%	
당사자에게 직접 항의, 충고	42.5%	21.1%	21.4% 감소
경영자나 감사부서에 직접 알림	21.8%	4%	
모른 척 함	18.6%	3.6%	15% 감소
외부에 알림	12.2%	3.2%	9% 감소
무응답	4.9%	0%	

- 헬프라인이 있는 경우, “헬프라인을 통해 신고나 상담을 하겠다” 라는 응답이 68.1%로 헬프라인이 중요한 내부소통 채널로 작동되고 있음
- 한편 “외부에 알림”, “모른 척 함” 은 각각 9%, 15% 감소하여 긍정적 자정효과 기대



헬프라인을 통해서 조직과 구성원 모두의 동반성장을 희망합니다

