

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)

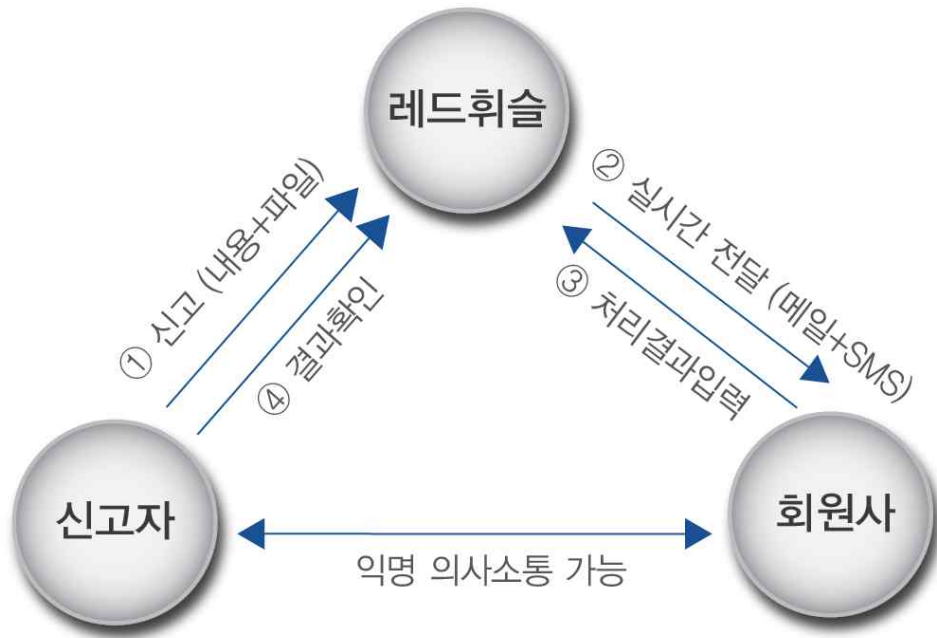
- 총 220여개(중앙행정기관, 지방자치단체, 공기업, 지방공기업, 금융기관, 대기업)

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



1. (신고자) 신고서 작성과 제출

신고자는 PC와 스마트폰을 이용하여 신고서를 작성하고, 파일을 첨부하여 신고서를 제출

2. (레드휘슬) 실시간 통보

제출된 신고서는 레드휘슬의 보안서버와 보안시스템을 통하여 회원사의 담당자에게 메일과 SMS로 실시간 통보

3. (회원사) 신고사항 처리

회원사 담당자는 신고사항을 확인하고 조사 등 처리한 후 레드휘슬 시스템에 처리결과를 입력

4. (신고자) 결과 확인

신고자는 본인이 설정한 비밀번호와 고유번호를 입력한 후 처리결과를 확인

5. (신고자, 회원사) 익명의사소통

신고자가 신고서를 제출한 후 최종 처리되기까지 익명 상태를 유지하며 담당자와 의견을 교환하거나 추가자료 제출 가능

6. (신고자, 회원사) 신고보상금 지급

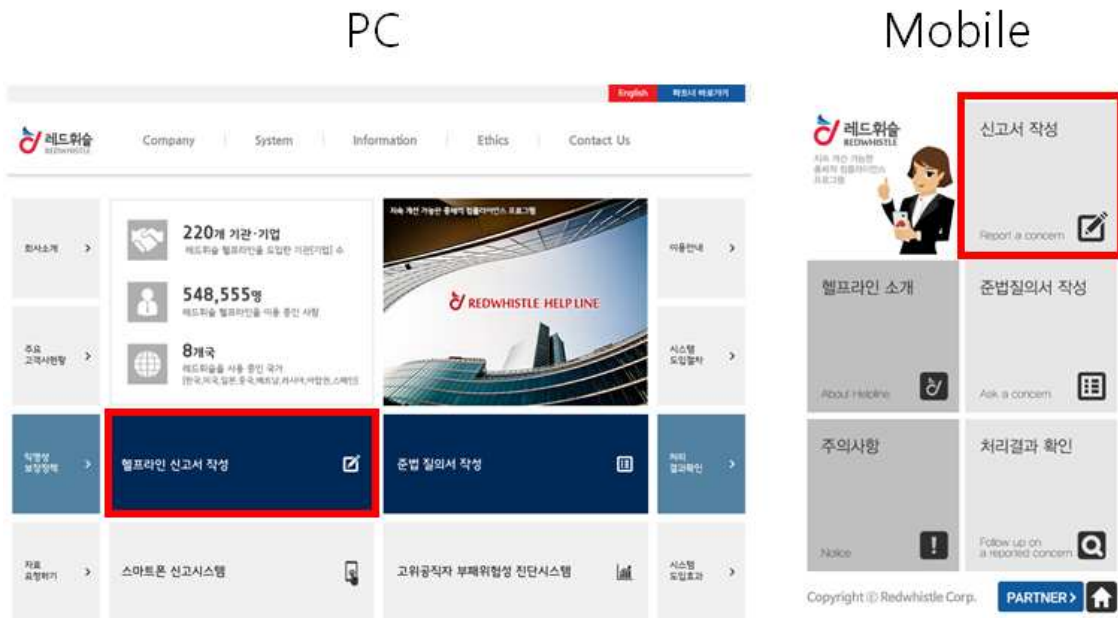
신고사항이 보상금 지급요건에 해당하는 경우, 신고자의 의사에 따라 보상금을 지급합니다. 신고자가 신분노출을 거부하는 경우 레드휘슬과 업무제휴 된 법무법인을 통하여 신고자의 익명성을 보호하면서 안전하게 우회 지급할 수 있습니다.

5. 헬프라인 이용 방법

(1) 인터넷으로 레드휘슬을 검색하여 홈페이지로 접속



(2) 메인화면에서 “헬프라인 신고서 작성” 클릭



(3) 검색창에서 기관명 검색 후 선택

신고하기

기관(기업)명을 검색하세요.

(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·활동 수수탈취</td> <td>금융수수, 활동·편의 수수</td> </tr> <tr> <td>2</td> <td>직무관련 부당이익 수수 및 직무수행 방해탈취</td> <td>공금횡령 또는 유용, 직무관련정보 사적 이용, 업무추진비 사적 사용, 직원노동력 사적 사용, 직무관련 정보를 이용한 거래행위, 내부자거래, 이해상충탈취, 이권개입행위, 알선청탁, 공공성을 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 유용, 업무를 재산의 사적 사용</td> </tr> <tr> <td>4</td> <td>인사청탁 등 인사관련 비리행위</td> <td>인사청탁, 특혜제공, 불공정한 인사업무, 연구중심적 업무처리</td> </tr> <tr> <td>5</td> <td>개선 건의 및 미달사례, 직원 칭찬</td> <td>불합리한 제도·관행 개선 건의, 부패위험성이 높은 업무프로세스 개선 건의, 임직원 미달사례, 칭찬과 격려, 감사</td> </tr> <tr> <td>6</td> <td>기타 부패행위 및 비윤리적 행위</td> <td>사상충돌관, 경업금지 위반, 과도한 경조금수수, 부적절한 금전관계 등</td> </tr> </tbody> </table>	NO	제목	내용	1	금융·활동 수수탈취	금융수수, 활동·편의 수수	2	직무관련 부당이익 수수 및 직무수행 방해탈취	공금횡령 또는 유용, 직무관련정보 사적 이용, 업무추진비 사적 사용, 직원노동력 사적 사용, 직무관련 정보를 이용한 거래행위, 내부자거래, 이해상충탈취, 이권개입행위, 알선청탁, 공공성을 저해하는 업무지시, 위법한 업무지시, 책임회피 전가	3	부당한 예산집행 및 낭비 행위	부당한 예산집행 및 낭비행위, 회사자산의 무단 유용, 업무를 재산의 사적 사용	4	인사청탁 등 인사관련 비리행위	인사청탁, 특혜제공, 불공정한 인사업무, 연구중심적 업무처리	5	개선 건의 및 미달사례, 직원 칭찬	불합리한 제도·관행 개선 건의, 부패위험성이 높은 업무프로세스 개선 건의, 임직원 미달사례, 칭찬과 격려, 감사	6	기타 부패행위 및 비윤리적 행위	사상충돌관, 경업금지 위반, 과도한 경조금수수, 부적절한 금전관계 등
NO	제목	내용																				
1	금융·활동 수수탈취	금융수수, 활동·편의 수수																				
2	직무관련 부당이익 수수 및 직무수행 방해탈취	공금횡령 또는 유용, 직무관련정보 사적 이용, 업무추진비 사적 사용, 직원노동력 사적 사용, 직무관련 정보를 이용한 거래행위, 내부자거래, 이해상충탈취, 이권개입행위, 알선청탁, 공공성을 저해하는 업무지시, 위법한 업무지시, 책임회피 전가																				
3	부당한 예산집행 및 낭비 행위	부당한 예산집행 및 낭비행위, 회사자산의 무단 유용, 업무를 재산의 사적 사용																				
4	인사청탁 등 인사관련 비리행위	인사청탁, 특혜제공, 불공정한 인사업무, 연구중심적 업무처리																				
5	개선 건의 및 미달사례, 직원 칭찬	불합리한 제도·관행 개선 건의, 부패위험성이 높은 업무프로세스 개선 건의, 임직원 미달사례, 칭찬과 격려, 감사																				
6	기타 부패행위 및 비윤리적 행위	사상충돌관, 경업금지 위반, 과도한 경조금수수, 부적절한 금전관계 등																				

(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.

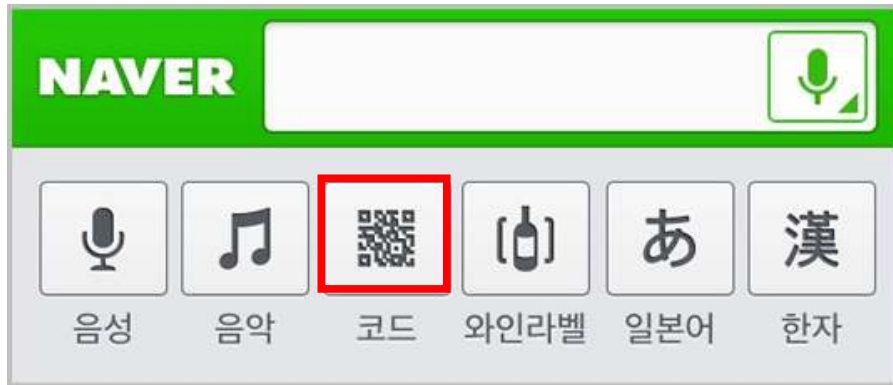
* 신고처리확인에는 고유번호와 비밀번호가 필요합니다.
(5-6일 후 레드휘슬 홈페이지 '처리확인' 메뉴에서 확인).

● 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



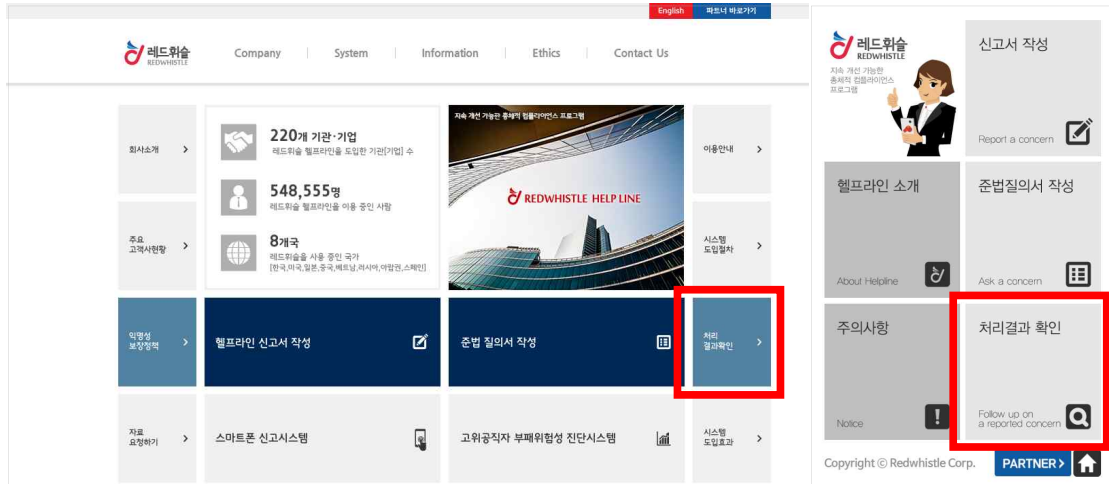
안드로이드 폰



아이폰

6. 헬프라인 처리결과 확인 방법

(1) 레드휘슬 홈페이지 접속 후 ‘처리결과 확인’ 선택



(2) 고유번호, 비밀번호 입력 후 확인

처리결과확인

☒ 신고처리확인 ☐ 준법질의확인

고유번호 비밀번호

확인 >

(3) 처리결과 확인 후 피드백 시, ‘답글’ 또는 ‘글쓰기’

처리결과확인

소중한 신고 진심으로 감사드립니다.

첨부 날짜 2014-08-18

신고서를 잘 받았습니다. 신고에 감사드리며 조직정화를 위한 소중한 자료로 사용하겠습니다. 현재 식당 CCTV를 확보해서 조사중이며, 확인되는대로 추가적 조치를 취할 것입니다.

혹시 과거에 있었던 사항에 대해서 조금 더 구체적인 정보가 있으시면 이곳에 글을 남겨주시면 감사하겠습니다.

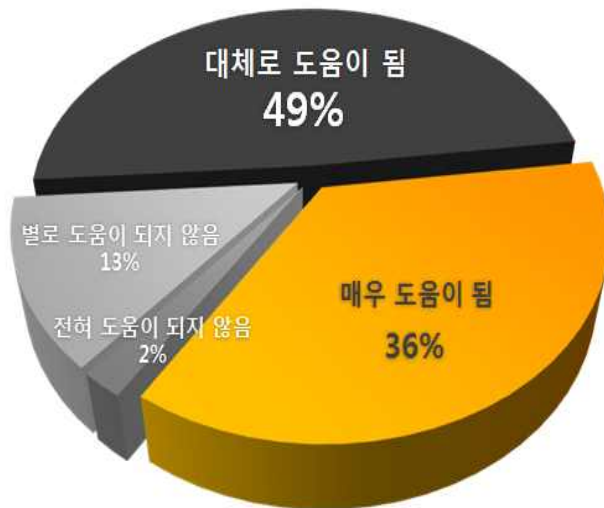
감사합니다.

목록 **답글** **글쓰기**

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?



전체 응답자 중 **85%**가 긍정적

헬프라인 도입에 대해 대부분의
직원이 긍정적 공감대 형성

※ 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

