

# 경희대학교옴부즈운영규정

시행일: 2025.06.04.

## 제1장 총칙

제1조(목적) 이 규정은 경희대학교(이하 “본교”라 한다) 옴부즈 제도의 운영을 위하여 필요한 사항을 규정함으로써 교내 민원에 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 민원해결과 관련된 사항을 적극 반영하기 위하여 운영하는 제도를 말한다.
2. “신청인”이란 옴부즈 제도를 통하여 민원을 신청한 개인, 법인 또는 단체를 말한다.
3. “전자민원시스템”이란 민원을 접수·처리하기 위하여 온라인 상에 설치된 경희옴부즈 홈페이지, Info21 통합민원시스템 등의 민원창구를 말한다.

제3조(업무관장) ① 옴부즈 업무는 기획조정처 감사팀에서 주관한다.

- ② 민원의 효율적인 처리를 위하여 필요하다고 인정되는 경우 교내 행정부서에 본 업무를 위탁하여 운영할 수 있다.
- ③ 기획조정처장은 전자민원시스템을 통하여 다음 각 호의 사항을 처리할 수 있다.
  1. 민원의 신청·접수, 민원문서의 이송 및 처리결과의 통지
  2. 처리기간 연장의 통지, 처리진행상황과 처리완료예정일 등 민원의 처리상황 안내
  3. 민원 처리 기록 및 관리
  4. 민원관련 규정 등 민원 처리와 관련된 정보의 제공

## 제2장 옴부즈 업무를 수행하는 자 및 행정부서의 의무

제4조(옴부즈 업무를 수행하는 자의 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 행정부서와 유기적인 연계를 도모하고 직무의 원활한 수행에 노력하여야 한다.

제5조(행정부서의 의무) ① 본교 행정부서는 기획조정처 감사팀 옴부즈 업무의 직무수행과 관련하여 적극적으로 협조하여야 한다.

- ② 민원을 이첩받은 행정부서는 정당한 민원 처리를 위하여 업무를 신속·공정·친절하게 처리하여야 한다.
- ③ 행정부서의 장은 민원사무의 처리와 관련하여 알게 된 민원사항의 내용과 민원인의 신상정보 등이 누설되어 민원인의 권익이 침해되지 않도록 조치하여야 한다.

## 제3장 민원의 처리

제6조(민원의 신청 및 철회) ① 민원은 전자민원시스템, 전자우편, 우편으로 신청할 수 있다.

- ② 신청인은 민원 신청 시 다음 각 호의 사항을 명기하여 제출한다.
  1. 본인 또는 대리인의 성명, 생년월일, 주소, 연락처
  2. 신청취지 (요구사항)
  3. 신청사유

4. 신분증 또는 신분을 확인할 수 있는 서류
  5. 대리인이 신청하는 경우 본인의 위임장(별지 제1호 서식) 및 인감증명서
  6. 사실관계를 입증할 수 있는 자료
  7. 기타 기획조정처장이 요구하는 자료
- ③ 신청인은 본 규정에서 정한 민원사무 처리가 종결되기 전까지 그 신청의 내용을 보완하거나 변경 또는 취하할 수 있다.

제7조(반복 및 중복 민원의 처리) ① 기획조정처장은 신청인이 동일한 내용의 민원을 정당한 사유없이 3회 이상 반복하여 제출한 경우에는 2회 이상 그 처리결과를 통지하고, 그 후에 접수되는 민원에 대하여는 종결처리할 수 있다.

② 신청인이 2개 이상의 행정기관에 제출한 동일한 내용의 민원을 다른 행정기관으로부터 이송받은 경우에도 전항과 같다.

③ 행정부서에 접수된 일반민원과 제8조에 따라 이첩된 민원의 경우에도 제1항 및 제2항에 따라 행정부서장의 결재를 받아 종결처리할 수 있다.

제8조(민원의 재분류 및 이첩) ① 기획조정처장은 접수된 민원 중 다른 행정부서에서 처리하는 것이 타당하다고 인정되는 사항에 대하여는 해당 부서로 이첩할 수 있다.

② 민원의 내용이 다수의 행정부서와 관련이 있거나 소관이 명확하지 않은 경우 기획조정처장은 당해 민원에 대한 처리 주무부서를 지정할 수 있다.

제9조(민원의 조사) ① 기획조정처 감사팀 및 민원을 이첩받은 행정부서는 민원을 접수 또는 이첩 받은 때로부터 15 영업일 이내에 조사를 종료하고 그 처리결과를 신청인에게 통보하여야 한다.

② 제1항의 기간 내에 조사가 이루어지지 어렵다고 판단될 경우 기획조정처장은 조사 기간을 최대 6개월까지 연장할 수 있다.

제10조(조사 제외 결정) 기획조정처장은 다음 각 호에 해당하는 민원에 대하여는 조사 제외하고 종결할 수 있다.

1. 익명 또는 허위 인적사항으로 접수되거나 신청인에게 처리결과를 통지할 수 없는 경우
2. 신청인이 신청서나 증명자료 등에 대한 보완요구를 2회 이상 받고도 보완기간에 보완하지 아니하거나 신고내용을 증명할 수 있는 증거가 없는 경우
3. 특정인을 대상으로 하는 악의적 음해, 허위사실 또는 비방성 내용
4. 본교의 권한 범위에 속하지 아니한 사항
5. 직무와 관련없는 사인 간의 권리관계 또는 개인의 사생활에 관한 사항
6. 교수의회, 노동조합, 학생자치기구 등의 자치활동 및 고유권한에 관한 사항
7. 수사, 재판 등 다른 법률 또는 규정에 의한 구제절차가 진행 중이거나 확정된 사항
8. 기타 신청내용이 거짓임이 명백하거나 정당한 사유가 없는 등 기획조정처장이 민원을 처리함이 부적절하다고 인정하는 사항

제11조(조사실시 통보) ① 기획조정처장은 접수된 민원 조사를 위하여 필요한 경우 관계인 또는 관련 행정부서에 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.

제12조(권고 또는 의견표명) ① 기획조정처장은 민원을 조사한 결과 필요하다고 인정하는 경우에는 관계인 또는 관련 행정부서에 대하여 시정조치를 권고하거나 제도의 개선을 요구하기 위한 의견을 표명할 수 있다.

② 제1항의 권고 또는 의견을 받은 행정부서의 장은 정당한 사유가 있는 경우를 제외하고는 이를 존중하여야 하며, 당해 권고 또는 의견을 받은 날로부터 7일 이내에 그 처리결과 또는 개선계획을 기획조정처장에게 통보한다.

제13조(이의신청) ① 옴부즈 처리 결과 통보에 이의가 있는 자는 처리결과를 통보받은 날로부터 7일 이내에 별지 제2호의 서식을 작성하여 기획조정처 감사팀에 제출하여 이의신청을 할 수 있다.  
② 이의신청이 정당한 사유가 없다고 판단될 경우 조사없이 신청인에게 통보 후 종결처리 할 수 있다.

#### 제4장 감사실시 및 포상추천 등

제14조(감사실시 및 포상 추천) ① 기획조정처장은 민원 조사 과정에서 교직원의 비위사실, 법령·의무 위반 사실 발견 시 「감사규정」 제3조 제2호에 근거하여 수시감사를 실시할 수 있다.  
② 기획조정처장은 민원 처리 업무를 수행하면서 본교 교직원에 대한 포상이 필요하다고 판단되는 경우 주무부서에 포상을 추천할 수 있다.

제15조(내부신고자 보호) ① 기획조정처장은 내부신고자가 제보 후 어떠한 불이익도 받지 않도록 적극적으로 보호하여야 한다.  
② 내부신고자에 대하여는 그 기여도에 따라 포상을 추천하는 등 적절한 보상을 할 수 있다.

#### 제5장 보칙

제16조(보칙) 이 규정에서 정하지 아니한 사항은 기획조정처장이 총장의 결재를 얻어 시행한다.

##### 부 칙

이 규정은 2012년 6월 11일부터 시행한다.

##### 부 칙

이 규정은 2017년 8월 1일부터 시행한다.

##### 부 칙

이 규정은 2019년 6월 3일부터 시행한다.

##### 부 칙

이 규정은 2021년 12월 3일부로 시행한다.

##### 부 칙

이 규정은 2025년 6월 4일부로 시행한다.

[별지 제1호 서식] 위임장

위임장

경희대학교 기획조정처장 귀중

【 민 원 인 】

성명 : (생년월일 : )  
주소 :

【 수 임 자 】

성명 : (생년월일 : )  
주소 :

상기(수임)자에게 민원인에 대한 민원신청 및 민원처리결과(여, 부)를 통보받는 일체의 행위를 위임합니다.

붙임 : 위임자 인감증명서(용도 : 민원신청) 1부.

20 . . .

위임자(민원인) : (인감도장 날인)

[별지 제2호 서식] 민원처리결과 이의신청서

민원처리결과 이의신청서		접수일자		접수번호
이의신청 대상 민원명				
이 의 신청인	성명(법인명)		연락처	
	주소(소재지)			
처리결과 통보를 받은 날		년 월 일		
처리내용				
이의신청 취지 및 이유				
<p>「경희대학교 옴부즈 운영규정」 제13조의 규정에 의하여 귀 교의 처리결과에 대하여 위와 같이 이의신청서를 제출합니다.</p> <p>년 월 일</p> <p>이의신청인 (서명 또는 인)</p> <p>경희대학교 기획조정처장 귀하</p>				