



규범준수경영시스템 운영 지침

2022. 10.



(감 사 관)

목 차

규범준수경영시스템 운영 지침 본문	1
[참고자료 1] 규범준수리스크 평가 세부 기준	18
[참고자료 2] 규범준수 관련 업무역량 기준	21
[참고자료 3] 내부심사 세부기준	22
[참고자료 4] 부적합 시정조치 세부기준	25

규범준수경영시스템 운영 지침

제정 : 2022.10.00.

제1장 규범준수경영시스템 개요

제1조(목적) 이 지침은 서울관광재단(이하 “재단”이라 한다)의 규범준수경영시스템 운영을 위한 사항을 규정함으로써, 재단에 적용되는 법규를 파악하고 규범준수 리스크평가, 통제, 우려사항 보고 및 개선조치를 통한 효과적인 규범준수경영 운영을 목적으로 한다.

제2조(용어의 정의)

① 규범준수경영시스템 운영 지침(이하 “지침”이라 한다.) 및 관련 문서에서 사용하는 용어는 다음과 같다.

1. “규범준수 책임자(Compliance function)”란 규범준수경영시스템의 운영에 대한 책임과 권한을 가진 사람을 말한다.
 2. “규범준수 관리자”란 규범준수경영시스템의 운영을 담당하는 사람을 말한다.
 3. “규범준수 리스크(Compliance risk)”란 재단의 규범준수 의무의 불이행에 대한 발생 가능성과 결과를 말한다.
 4. “규범준수 의무사항(Compliance obligations)”란 재단이 자발적으로 준수하기로 선택한 요구사항뿐만 아니라 의무적으로 준수해야하는 요구사항을 말한다.
 5. “규범준수/준수(Compliance)”란 재단의 모든 규범준수 의무사항을 충족시키는 것을 말한다.
 6. “규범 비준수(noncompliance)”란 재단의 모든 규범준수 의무사항을 불이행(non-fulfilment)하는 것을 말한다.
 7. “규범준수 문화(Compliance culture)”란 재단 전체에 존재하며 재단의 구조 및 관리 시스템과 상호작용하며 준수(compliance)에 도움이 되는 행동강령을 만들어내는 가치, 윤리, 신념과 행위(Conduct)를 말한다.
- ② 제1항에서 정의하고 있지 않은 용어는 재단의 규범에서 정한 정의를 따른다.
- ③ 다만, 재단의 기존 업무관행과 특성을 고려하여 규범준수경영시스템에서 정의한 용어를 다음과 같은 용어로 대신하여 사용한다.
1. “조직”은 “재단”이라는 용어로 사용한다.
 2. “최고경영자”는 “대표이사”라는 용어로 사용한다.

제3조(적용 범위)

① 규범준수 책임자는 다음 사항을 고려하여 규범준수경영시스템의 적용 범위를 결정한다.

1. 규범준수경영과 관련된 외부 및 내부 경영환경
2. 규범준수경영과 관련된 이해관계자 요구사항
3. 규범준수 의무사항 영향평가 결과
4. 규범준수 리스크평가 결과

② 재단의 규범준수경영시스템의 적용 범위는 “재단 전체”에 적용한다.

③ 재단의 규범준수경영시스템은 활동, 제품 및 서비스와 관련하여 준수하여야 할 모든 법규에 적용한다.

제4조(규범준수경영 준수책임자 및 주관 부서)

① “규범준수 책임자”는 재단이 규범준수경영시스템 운영과 관련하여 규범준수경영시스템 (ISO 37301) 표준 요구사항을 준수하도록 감독하고 규범준수업무를 통할하는 업무를 수행하는 자를 말하며, 재단의 “감사관”으로 한다.

② “규범준수경영 주관부서”는 규범준수 책임자의 지휘를 받아 재단의 규범준수경영 활동을 주관하여 수행하는 부서로서 “감사관”으로 한다.

제5조(규범준수 경영환경 파악)

① 규범준수 책임자는 재단의 설립목적을 달성하기 위한 재단의 업무 수행에 영향을 주는 규범준수와 관련된 경영환경(외부 및 내부 이슈)을 결정한다.

② 내·외부 이슈에는 다음과 같은 내용이 포함될 수 있다.

1. 사업 목적
2. 사업 중장기 전략
3. 제3자와의 비즈니스 관계의 성격 및 범위
4. 법적 및 규제적 상황
5. 경제적, 사회적 문화적 및 환경적 상황
6. 내부 구조, 정책, 프로세스, 절차, 기술 및 자원
7. 규범준수 문화

③ 규범준수 책임자는 파악한 재단 현황 및 내·외부 경영환경을 “규범준수경영 추진계획”에 반영하고 규범준수경영 전반에 고려한다.

제6조(이해관계자의 요구사항 이해)

① 규범준수 책임자는 규범준수경영시스템과 관련이 있는 이해관계자를 결정한다.

② 결정된 이해관계자가 규범준수와 관련하여 재단에 요구하거나 기대하는 내용을 파악한다.

③ 이해관계자의 요구사항 중 규범준수경영시스템에서 다루어야 할 요구사항을 파악한다.

④ 규범준수 책임자는 파악한 이해관계자 및 요구사항을 “규범준수경영 추진계획” 반영하고 규범준수경영 전반에 고려한다.

제2장 리더십

제7조(규범준수 문화)

- ① 대표이사는 재단 내에서 규범준수 문화가 정착되고 확산될 수 있도록 적극적이고 지속적인 의지와 규범준수정책을 제시한다.
- ② 대표이사는 규범준수경영을 위한 활동을 적극적으로 지원하여야 하며 규범준수경영에 위배되는 어떠한 행위도 용인하여서는 안된다.
- ③ 모든 임직원은 사내에서 규범준수문화가 정착되고 활성화되도록 노력하여야 한다.

제8조(규범준수경영을 위한 원칙)

- ① 규범준수 책임자 및 규범준수경영 주관부서는 지배기구(이사회, 경영에 관한 의사결정을 위한 위원회 및 대표이사)에 직접적으로 접근(직접보고 라인, 직접 보고서 제출 등)할 수 있어야 한다.
- ② 규범준수 책임자 및 규범준수경영 주관부서는 독립성이 보장되어야 한다.
- ③ 규범준수 책임자 및 규범준수경영 주관부서는 규범준수경영의 감독에 필요한 권한이 부여되고 역량을 갖추도록 하여야 한다.

제9조(리더십과 의지표명)

대표이사는 다음과 같은 활동을 통하여 규범준수경영에 대한 리더십과 의지를 표명하고 실천한다.

1. 재단의 경영전략을 반영하는 규범준수 경영방침과 목표 수립
2. 재단의 모든 업무에 규범준수경영시스템 요구사항이 반영되어 업무전반에 규범준수경영을 실행하도록 관리
3. 규범준수경영시스템의 효과적인 운영을 위한 충분하고 적절한 자원을 지원
4. 규범준수경영의 중요성에 대한 의사소통
5. 규범준수경영시스템 목표가 달성할 수 있도록 감독
6. 효과적인 규범준수경영시스템 운영에 기여할 수 있는 직원을 지휘하고 지원
7. 지속적 개선
8. 사업 부문을 책임지는 관리자가 규범준수경영을 실행하고 성과를 낼 수 있도록 지원

제10조(규범준수 경영방침)

- ① 대표이사는 다음과 같은 규범준수 경영방침을 전 직원이 이해할 수 있도록 명확하게 수립하여야 한다.
 1. 재단의 설립목적에 적절함/부합함
 2. 재단의 가치와 목적 및 지속가능을 위한 전략과 일치
 3. 규범준수경영목표를 수립하기 위한 틀(Framework)을 제공
- ② 규범준수 경영방침은 다음과 같은 내용 또는 의도를 담고 있어야 한다.

1. 준수 의무사항을 이행하겠다는 실행 의지
 2. 규범준수경영에 대한 성과를 지속적으로 향상시키겠다는 의지
 3. 규범준수경영시스템의 요구사항에 대한 준수 의지
 4. 규범준수경영 원칙을 지키겠다는 의지
 5. 규범준수 책임자를 지정하고 설명
 6. 재단의 규범준수 의무사항, 규범준수경영방침, 규범준수 프로세스 및 규범준수경영에 관한 절차를 준수하지 않았을 때 발생할 결과를 설명
 7. 규범준수경영에 위배되는 경우 처벌 또는 징계조치에 대한 의지
 8. 우려사항에 대한 보고를 권장하고 우려사항 보고에 대한 불이익 금지에 대한 의지
- ③ 규범준수 책임자는 다음과 같은 방법으로 규범준수 경영방침과 정책을 모든 임직원과 계약업체가 확인할 수 있도록 관리하고 홍보(의사소통)한다.
1. 재단 홈페이지
 2. 배너 또는 인쇄물
 3. 기타 배포자료

제3장 역할, 책임과 권한

제11조(대표이사의 역할)

대표이사는 규범준수경영과 관련하여 다음과 같은 역할을 수행한다.

1. 재단의 지속가능성을 보장하기 위한 규범준수 중장기 전략 및 목표 수립
2. 설정된 규범준수경영목표가 달성될 수 있도록 조직을 구성
3. 규범준수경영업무가 실행되도록 확인 및 감독
4. 미준수사항이 발생한 사실을 보고를 통하여 인지하고 대응 조치를 지시
5. 규범준수경영에 대한 방침과 의지를 선언
6. 규범준수의무사항이 준수되지 않았을 경우 준수할 수 있도록 필요한 조치
7. 법적 의무사항이 업무 기술서 또는 관련 사규에 반영되도록 함
8. 규범준수 책임자를 임명
9. 적용 법규를 준수하지 못하거나 준수하지 못할 우려가 있는 경우 보고할 수 있는 업무절차를 운영

제12조(대표이사의 책임 및 권한)

대표이사는 규범준수경영과 관련하여 다음과 같은 책임과 권한을 갖는다.

1. 규범준수경영에 대한 임직원 역할을 수행하는데 필요한 업무를 분장하고 그에 따른 책임과 권한을 결정
2. 규범준수경영을 이행하는데 필요한 자원을 제공
3. 규범준수경영에 관한 보고(를 받음)

4. 규범준수경영 성과를 임직원 평가에 반영

제13조(규범준수경영시스템에 대한 규범준수 책임자의 역할)

규범준수 책임자는 규범준수경영시스템과 관련하여 다음과 같은 업무를 수행한다.

1. 실행부서의 규범준수 관리자가 규범준수 의무를 파악하도록 관리
2. 규범준수 리스크평가 실시
3. 규범준수 성과를 측정 또는 모니터링
4. 규범준수 성과측정 또는 모니터링 결과를 분석하고 평가하여 개선과제를 도출
5. 규범준수경영성과를 대표이사에게 보고
6. 규범준수경영시스템을 정기적으로 검토하고 보완
7. 우려사항을 보고하고 필요한 조치할 수 있는 업무 절차를 운영

제14조(규범준수경영 운영에 대한 규범준수 책임자의 역할)

규범준수 책임자는 규범준수경영과 관련하여 다음과 같은 업무를 수행한다.

1. 규범준수 의무사항을 이행하기 위한 역할 부여 및 조정
2. 규범준수 의무사항이 업무 절차에 반영되도록 관리
3. 임직원이 규범준수 의무사항 이행을 위한 역량을 확보하도록 필요한 교육을 지원
4. 규범준수경영에 관한 성과지표를 설정하고 관리
5. 임직원이 규범준수 경영방침이나 규범준수경영을 위한 절차를 활용할 수 있도록 지원
6. 임직원의 규범준수경영과 관련된 문제에 대해 조언

제15조(규범준수경영 운영에 대한 규범준수 책임자의 권한)

대표이사는 규범준수경영 운영과 관련하여 감사관에게 다음과 같은 권한을 부여하여야 한다.

1. 의사결정 초기에 또는 사전에 관여할 수 있음
2. 재단의 모든 계층 및 부서와 접촉/접근할 수 있음
3. 재단의 모든 임직원, 문서 및 데이터를 열람, 조사할 수 있음
4. 관련 법규 또는 사규에 대해 전문가의 조언을 받을 수 있음

제16조(규범준수 관리자의 역할과 책임)

규범준수 관리자는 자신이 관리하는 업무영역에 관련하여 규범준수경영에 대해 다음과 같은 책임이 있다.

1. 규범준수 책임자와 적극적으로 협조하고 규범준수경영 활동을 지원
2. 자신이 관리하는 업무영역에서 직원들이 규범준수 의무사항을 준수하도록 관리
3. 자신이 관리하는 업무영역에서 규범준수 리스크를 파악하고 의사소통
4. 자신이 관리하는 업무영역에서 규범준수 의무사항이 업무 절차에 반영되도록 관리
5. 규범준수 경영에 대한 교육에 참석
6. 직원들이 규범준수 의무를 이행하는데 필요한 교육을 실시하거나 교육받도록 지원

7. 직원들이 규범준수에 관한 문제를 제기하도록 권장하고 문제를 제기한 직원이 어떠한 형태의 불이익도 받지 않도록 조치
8. 규범준수경영과 관련된 사건이나 상황(현안)의 해결 과정에 적극적으로 참여
9. 규범준수를 위한 조치가 필요한 경우 적극적으로 조치하고 이행되도록 관리

제17조(직원의 역할과 책임)

재단 임직원은 자신의 업무영역에 관련하여 규범준수경영에 대해 다음과 같은 책임이 있다.

1. 재단의 규범준수 의무사항, 규범준수경영방침 및 규범준수 절차 준수
2. 규범준수에 관련된 문제, 현안사항 또는 미 준수사항을 보고
3. 규범준수 의무사항 이행에 필요한 교육에 참여

제4장 규범준수경영 계획

제18조(규범준수 의무사항 파악)

- ① 재단은 재단의 활동, 제품, 서비스 제공과 관련되어 준수하여야 할 규제적 법령과 재단이 의무적으로 준수하여야 할 규정(사업과 관련된 서울시 조례 등)을 연 1회 정기적으로 파악하여야 한다.
- ② 파악한 법령 및 규정에서 업무에 반영되어야 할 구체적인 규범준수 의무사항을 파악한다.
- ③ 규범준수 의무사항을 기록으로 관리하여야 한다.

제19조(영향평가)

- ① 재단은 파악된 규범준수 의무사항의 이행에서 재단에 미칠 수 있는 영향을 평가한다.
- ② 재단에 미칠 수 있는 영향은 다음과 같다.
 1. 형사처분(입건, 구금, 징역 등)
 2. 손해배상 소송
 3. 행정처분(영업정지, 인허가 취소/정지, 법적지위 상실, 기관지정 취소 등)
 4. 영업손실 발생(불매운동, 입찰제한 등)
 5. 실패비용 발생(벌금, 과징금, 과태료 등)
 6. 업무 효율 저하(재작업, 관리비용 증가 등)
 7. 대외 신뢰도 하락(신용평가등급 하락, 주가 하락 등)
 8. 기업 이미지(평판) 손상
- ③ 규범준수 의무사항의 영향 정도는 다음 사항을 참조한다.
 1. 처벌조항
 2. 소송 사례
 3. 행정처분 사례
 4. 미 준수에 따른 업무 변화 및 직원들의 대응 수준

제20조(규범준수 리스크평가)

① 재단은 파악된 규범준수 의무사항에 대해 다음과 같이 규범준수 리스크를 매 3년마다 식별, 분석 및 평가한다.

1. 발생가능성을 추정한다.
2. 영향의 심각성은 영향평가 결과를 적용한다.
3. 발생가능성과 영향의 심각성의 곱으로 리스크의 크기를 결정한다.

② 재단의 활동, 제품, 서비스 제공과 관련되어 준수하여야 하는 규범준수 의무사항으로부터 발생할 수 있는 규범준수 리스크를 파악한다.

③ 외주 및 제3자와의 업무와 관련되어 준수하여야 하는 규범준수 의무사항으로부터 발생할 수 있는 규범준수 리스크를 파악한다.

④ 제1항에도 불구하고 다음과 같은 중대한 변경이 발생한 경우 변경사항과 관련된 규범준수리스크를 재평가한다.

1. 규범준수 의무사항의 중대한 내용의 개정
2. 업무분장의 중대한 변경
3. 조직의 확대, 사업 부문 추가로 새로운 규범준수 의무사항 발생
4. 이해관계자, 특히 통제권이 있는 기관 요구사항의 중대한 변경
5. 기타 감사관이 필요하다고 인정되는 경우

⑤ 규범준수 리스크의 크기에 따라 다음과 같은 규범준수경영 활동의 우선순위를 결정하는데 활용할 수 있다.

1. 인원 투입 또는 조직편제
2. 직무 분장 조정
3. 예산 편성
4. ERP 도입 등 업무 개선
5. 업무 절차 개정
6. 규범준수 교육계획 수립

⑥ 세부적인 규범준수 리스크평가 방법은 [참고자료 1] 규범준수 리스크 평가 세부기준을 참조한다.

⑦ 규범준수 리스크평가 실행 결과는 기록으로 관리한다.

제21조(규범준수경영 목표와 추진계획 수립)

① 규범준수 책임자는 다음 사항을 반영하여 재단의 규범준수경영목표를 수립한다.

1. 규범준수경영 관련 대내·외 경영환경
2. 규범준수경영 관련 이해관계자 요구사항
3. 규범준수 의무사항 영향평가 및 규범준수 리스크평가 결과

② 규범준수경영목표는 다음과 같아야 한다.

1. 규범준수경영방침과 일관성이 있어야 함
2. 측정 가능하여야 함
3. 달성 가능하여야 함

4. 달성 여부를 모니터링하여야 함
 5. 재단 내에서 의사소통되어야 함
 6. 필요한 경우 개정하여야 함
- ③ 규범준수 책임자는 규범준수경영목표를 달성하기 위한 규범준수경영 추진계획을 수립하여야 하며 주요 내용은 다음과 같다.
1. 규범준수의지 확인
 2. 규범준수 의무사항 확인 및 리스크평가
 3. 변경관리
 4. 교육
 5. 의사소통
 6. 사규의 적합성(규범준수성) 검토
 7. 규범준수 통제(모니터링) 활동
 8. 규범 비 준수사항 또는 우려사항 보고 절차 운영
 9. 규범 비 준수사항에 대한 준수에 필요한 조치
- ④ 규범준수경영 추진계획은 다음과 같이 관리하여야 한다.
1. 실행 여부의 지속적인 확인 및 검토
 2. 모든 부서와 의사소통
 3. 중요한 변경사항이 발생한 경우 검토하고 필요한 경우 개정
- ⑤ 규범준수경영 추진계획에는 다음 사항이 포함되어야 한다.
1. 추진 과제
 2. 필요한 자원(예산, 직원, 기술 등)
 3. 책임자
 4. 목표 달성 시기
 5. 결과 평가 및 보고 방법

제22조(변경관리)

- ① 규범준수 책임자는 다음과 같은 사항의 변경이 있는 경우 변경을 관리하여야 한다.
1. 규제적인 법규 및 규정의 제·개정으로 인해 규범준수 의무사항이 변경된 경우
 2. 재단의 중대한 변경(사업부 신설 또는 확장 등의 조직의 확대), 통합, 폐쇄, 업무 통합, 업무분장의 변화 등)가 있는 경우
 3. 이해관계자 요구사항 변경으로 인해 규범준수 의무사항이 변경된 경우
 4. 재단의 필요에 의해 규범준수 의무사항의 이행 방법을 변경하려는 경우
- ② 규범준수경영시스템의 변경관리 사항은 다음과 같다.
1. 규범준수 의무사항 재 검토
 2. 규범준수 리스크 재 평가
 3. 관련 문서(사규, 절차서 등) 개정
 4. 필요한 경우 업무계획 수정
 5. 변경에 따른 역할, 책임 및 권한의 조정

6. 변경사항 이행에 필요한 자원 조정
7. 변경사항에 대한 교육
8. 변경사항에 대한 의사소통(관련 부서, 관련 이해관계자와의 사전 협의 및 조정)
9. 성과지표 및 보고 방법 변경

제5장 지원

제23조(자원)

대표이사는 규범준수경영 활동에 필요한 인적 자원 및 재정적 자원을 제공한다.

1. 인원
2. 예산
3. 정보 및 인프라(IT, ERP, Data, Internet)
4. 외부 전문가 조언/자문

제24조(업무수행을 위한 역량관리)

- ① 규범준수 책임자는 규범준수경영과 관련된 업무를 수행하는 직원이 규범준수를 위해 필요한 역량을 결정한다.
- ② 규범준수 책임자는 직원들에게 규범준수에 필요한 역량을 갖추기 위한 다음과 같은 조치를 취하고 그 조치의 효과성을 평가한다.
 1. 규범준수 교육훈련
 2. 지도(멘토링)
 3. 외부 전문가/전문기관의 자문
- ③ 규범준수 관리자는 업무를 수행하는 직원이 자신의 업무와 관련된 규범준수역량이 있음을 입증하는 기록을 구비하여야 한다.
 1. 교육일지 또는 업무일지
 2. 규범준수 관련 외부 전문교육 이수 실적 등
 3. 규범준수 관련 워크숍 또는 회의 참여 실적 등
- ④ 규범준수경영과 관련된 임직원의 역량 기준은 [참고자료 2] 규범준수경영 관련 업무 역량 기준과 같다.

제25조(교육 및 인식)

- ① 규범준수 관리자는 직원들이 업무수행에 있어 규범준수 의무사항을 이행할 수 있도록 필요한 교육을 실시한다.
- ② 교육은 부서 단위로 교육계획을 수립하고 시행할 수 있으며 전사적으로 공통되는 내용은 규범준수 책임자가 통합하여 실시할 수 있다.
- ③ 규범준수교육은 다음과 같은 다양한 방법으로 실시할 수 있다.
 1. 규범준수 의무사항의 교육

2. 관련 업무의 이행 절차의 교육 또는 멘토링
 3. 신입/신임 직원에 대한 OJT교육
 4. 외부 전문기관의 교육, 워크숍, 회의 참석 등
- ④ 규범준수 교육은 규범준수 리스크평가 결과를 반영한다.
- ⑤ 규범준수 교육은 직원들이 자신의 업무와 관련된 다음 사항을 인식할 수 있도록 한다.
1. 규범준수경영방침 및 규범준수경영에 대한 재단의 정책
 2. 규범준수경영의 필요성과 중요성
 3. 업무 수행 시 규범준수를 위한 자신의 역할과 책임
 4. 규범 비 준수 시 재단 및 자신에게 미치는 영향/결과
 5. 규범 비 준수 또는 규범준수경영과 관련된 문제/우려사항의 보고 절차
- ⑥ 규범준수 책임자는 규범준수 리스크평가 결과, 재단을 대신하여 업무를 수행하면서 규범준수 리스크가 발생할 수 있는 협력업체(제3자)에게 필요한 경우, 다음과 같이 조치한다.
1. 재단의 규범준수경영방침 또는 규범준수경영정책에 대해 의사소통
 2. 필요한 규범준수 의무사항을 제공
 3. 규범준수 의무사항 준수를 위해 협력업체 이행사항에 대한 정보제공 또는 설명
 4. 관련 규범을 준수하겠다는 서약서 제출 요구
- ⑦ 규범준수교육 방법은 다음과 같아야 한다.
1. 업무특성에 맞는 내용 및 수준으로 교육
 2. 규범준수 리스크와 관련된 상황의 변화(변경사항)를 반영하여 교육
 3. 정기적으로 실시
- ⑧ 규범준수 교육은 다음과 같은 새로운 관련 정보를 반영하기 위해 매년 내용을 검토하고 필요 시 보완한다.
1. 규범준수와 관련된 대내·외 경영환경 및 이해관계자의 요구사항
 2. 변경규범준수 의무의 변경
- ⑨ 교육 결과는 기록으로 작성하고 관리한다.

제26조(고용 중 규범준수경영 관리)

- ① 인재경영팀장은 신규로 채용된 신입직원 또는 신입 경력직원에 대해 재단의 규범준수경영방침과 규범준수를 위한 절차를 준수할 것을 요구하고 규범준수의지를 확인한다.
- ② 인재경영팀장은 "신규직원 입문교육 추진계획 등"에 의해 규범준수경영방침과 재단의 규범준수정책에 대한 교육을 실시한다.
- ③ 규범준수 책임자는 채용에서부터 퇴직에 이르기까지 고용 기간 중 임직원이 재단의 규범준수경영방침과 규범준수경영시스템을 준수하도록 관리한다.
- ④ 대표이사는 임직원이 규범준수경영 관련 법규 및 사규를 위반한 경우 “인사규정 제10장 징계” 규정에 의한 “위원회”의 의결에 따라 징계한다.
- ⑤ 규범준수 책임자는 규범준수 리스크평가 결과에 따라 필요한 경우 채용, 전보 및 승진 전에 실사(점검)를 실시할 수 있다.
- ⑥ 규범준수 책임자는 업무 성과에 대해 지급되는 성과금 또는 인센티브가 규범 비준수를

유도하거나 조장하는지 검토한다.

제27조(규범준수경영 의사소통)

① 규범준수 책임자는 “주간 회의”를 통하여 규범준수경영과 관련된 다음과 같은 의제를 의사소통 한다.

1. 규범준수경영 관련 경영환경 변화
2. 규범준수경영방침 및 정책
3. 규범준수경영 주요 활동 및 결과
 - 가. 규범준수 의무사항 파악 및 영향평가
 - 나. 규범준수 리스크평가
 - 다. 규범준수교육
 - 라. 제3자에 대한 규범준수 관리
4. 규범 비 준수 및 우려사항/문제에 대한 보고 및 규범준수를 위한 조치
5. 규범준수경영과 관련된 제안 또는 건의사항

② 규범준수 책임자는 외부 이해관계자와 회의체를 운영하거나 참석하는 경우 다음 사항에 대해 의사소통한다.

1. 규범준수경영과 관련된 정보
2. 규범준수경영 문화, 규범준수경영방침 및 목표
3. 규범준수 의무사항 및 협조사항

③ 회의 결과는 경영진 및 직원에게 회람하고 규범준수경영활동에 반영한다.

제28조(문서와 기록의 관리)

① 규범준수 책임자는 다음 사항을 문서로 작성하여 관리하고 실행 결과를 기록으로 관리한다.

1. 규범준수경영시스템의 적용 범위
2. 규범준수경영방침
3. 규범준수 리스크평가 결과
4. 규범준수경영목표 및 달성 계획
5. 우려사항/문제 및 비 규범준수 조치 결과
6. 조사 및 조치 결과
7. 내부심사 결과
8. 경영검토 결과

② 규범준수 관리자는 각 부서에 해당하는 다음 사항을 문서로 작성하여 관리하고 실행 결과를 기록으로 관리한다.

1. 규범준수 의무사항
2. 규범준수경영교육 결과
3. 규범준수경영활동 결과

③ 문서 및 기록을 작성하거나 갱신을 하는 경우 다음과 같이 관리하여야 한다.

1. 문서화 목적을 맞는 내용으로 작성

2. 제목, 날짜, 작성자 또는 문서번호를 부여함으로써 문서를 식별
 3. 적절한 언어, 소프트웨어 버전, 그래픽을 사용하여 작성
 4. 적절한 매체(종이, 전자매체)를 사용하여 작성
 5. 내용의 적절성과 타당성을 검토하고 승인
- ④ 문서 및 기록은 다음과 같이 관리한다.
1. 문서가 필요한 장소와 필요한 시기에 사용이 가능하도록 관리
 2. 충분한 보호 조치
 - 가. 기밀유지(접근 권한 설정, 수정 권한 설정, 무단 유출 금지 조치 등)
 - 나. 부적절한 사용의 방지 조치(무효본의 폐기 또는 식별, 관리본의 식별)
 - 다. 완전성 훼손으로부터 방호 조치(백신프로그램 사용, 주기적인 백업조치 등)
- ⑤ 문서 및 기록은 “문서관리규정”에 의해 다음 사항을 관리한다.
1. 배포, 접근, 검색 및 사용
 2. 가독성 보존을 위한 보관 및 보존
 3. 변경관리
 4. 보유 및 폐기
- ⑥ 규범준수경영시스템의 계획과 운용에 필요한 외부출처 문서는 식별하고 관리한다.

제5장 운영관리

제29조(운영관리 일반사항)

- ① 규범준수 관리자는 자신이 관리하는 업무를 수행하는데 있어 규범준수경영을 위해 필요한 운영기준(사규, 업무 매뉴얼, 직무 기술서 등)을 작성하여야 한다.
- ② 규범준수 관리자는 규범준수경영을 위해 작성된 운영기준에 따라 이행되도록 관리하여야 한다.
- ③ 규범준수 관리자는 운영기준에 따라 이행되는지 확인하는데 필요한 사항 또는 실행 결과를 기록으로 작성하고 관리하여야 한다.
- ④ 규범준수 관리자는 규범준수와 관련된 변경이 발생하는 경우 제22조(변경관리)에 따라 관리한다.
- ⑤ 규범준수 관리자는 다음과 같이 외부에서 제공되는 프로세스, 제품 및 서비스와 관련된 규범준수 의무사항을 포함하여 관리하여야 한다.
 1. 개인정보 또는 고객정보 관리
 2. 대행 또는 위탁 용역
 3. 외주

제30조(통제)

- ① 규범준수 관리자는 자신이 관리하는 업무를 수행하는데 있어 다음과 같은 통제 수단을 활용하여 관련된 규범준수 의무사항이 이행되도록 관리하여야 한다.

1. ERP도입
2. 업무계획 수립
3. 업무 기술서(SOP) 반영
4. 사규 제정
5. 업무 인수인계서 작성
6. OJT 교육
7. 멘토링

- ② 규범준수 책임자는 실행부서에서 이행되는 통제 수단이 효과적인지를 “감사규정”에 따라 확인한다.
- ③ 규범준수 책임자는 실행부서에서 이행되는 통제에 대한 우회(통제를 회피하거나 무용화시키는) 가능성을 확인할 수 있다.
- ④ 규범준수 책임자는 통제 수단이 효과적이 못하거나 우회(by-pass)가 가능한 경우 이를 보완하여 규범준수성을 강화하도록 규범준수 관리자에게 요구할 수 있다.

제31조(우려사항 보고)

- ① 규범준수 관리자는 자신이 관리하는 업무를 수행하는 과정에서 규범준수 의무사항이 준수되지 못하였거나 준수되지 못할 우려가 있는 경우 “[별표 1] 규범준수성 개선 제안” 작성하여 규범준수 책임자에게 보고하여야 한다.
- ② 모든 직원은 규범준수 의무사항이 준수되지 못하였거나 준수되지 못할 우려가 있는 사실을 인지한 경우 “[별표 1] 규범준수성 개선 제안” 작성하거나 기타의 방법(구두, 유선, 이메일 등)으로 규범준수 책임자에게 직접 보고할 수 있다.
- ③ 규범준수 책임자는 규범준수 의무사항이 준수되지 못하였거나 준수되지 못할 우려가 있는 사실을 보고하도록 장려하여야 하며 익명 보고도 가능하도록 하여야 한다.
- ④ 규범준수 책임자는 보고된 사항에 대해서는 필요한 경우 기밀을 유지하여야 한다.
- ⑤ 규범준수 책임자는 신고내용과 그 진위와 상관없이 보고자에 대해 어떠한 불이익도 줄 수 없으며 어떠한 불이익도 받지 않도록 조치하여야 한다.
- ⑥ 직원은 규범준수 의무사항이 준수되지 못하였거나 준수되지 못할 우려가 있는 사실을 인지한 경우 무엇을 해야 하는지에 대해 규범준수 책임자에게 조언을 받을 수 있으며 규범준수 책임자는 성실하게 이에 응하여야 한다.
- ⑦ 규범준수 책임자는 임직원이 우려사항 보고와 관련된 다음 사항을 교육, 홍보, 의사소통을 통하여 인식하도록 하여야 한다.
 1. 우려사항 보고 절차
 2. 우려사항을 보고함으로써 어떠한 불이익도 받지 않으며 신원을 보호받음

제32조(규범 비 준수 사건의 조사)

- ① 규범준수 책임자는 규범 비준수 사실을 우려사항 보고 또는 인지한 경우 다음과 같이 조사를 하고 필요한 조치를 취하여야 한다.
 1. 보고, 인지 또는 적발된 위법을 확인하고 원인을 조사

2. 조사는 조사 결과의 책임과 무관한 독립성을 가진 직원이 수행
5. 조사과정과 결과는 규범준수 책임자 및 대표이사에게 보고
6. 조사와 조사 결과는 비밀로 취급
- ② 대표이사는 원활하고 철저한 조사를 위해 필요한 권한을 조사자에게 부여하여야 한다.
- ③ 해당 부서 및 모든 임직원은 조사에 적극적으로 협조하여야 한다.
- ④ 규범준수 책임자는 조사 결과를 기반으로 다음과 같은 규범준수 조치를 취하여 재발되지 않도록 하여야 한다.
 1. 업무 절차 개선
 2. 역량 강화
 3. 관련 문서 제.개정
 4. 자원 조정
 5. 업무분장 조정
 6. 업무 협의(외부 이해관계자 또는 제3자)
- ⑤ 고의적인 또는 업무 과실에 의한 위반자의 징계(조치)에 관한 세부적인 사항은 인사규정 제10장(징계)에 따른다.
- ⑥ 조사 결과는 기록으로 작성하여 관리하여야 한다.

제6장 성과 평가

제33조(성과평가)

- ① 규범준수 책임자는 규범준수경영시스템이 효과적으로 운영되고 있는지를 평가하기 위하여 필요한 정보를 지속적으로 수집, 분석한다.
- ② 규범준수 책임자는 규범준수경영의 효과성을 평가하기 위한 다음과 같은 지표를 설정하고 관리한다.
 1. 형사 고발 또는 처분
 2. 손해배상 또는 소송
 3. 행정 처분(영업정지, 인허가 취소/정지, 입찰제한, 법적지위 상실(기관지정 취소 등), 작업중지명령, 사용중지명령 등)
 4. 실패비용 발생(벌금, 과태료, 과징금)
- ③ 규범준수 책임자는 규범준수경영시스템이 효과적으로 운영되는지 평가하기 위한 정보를 다음과 같은 출처와 방법을 통해 수집하여야 한다.
 1. 부서의 "규범준수경영보고서" 또는 임시 보고서
 2. 직원의 내부보고(내부신고제도, 구두보고, 이메일 등)
 3. 고객의 제안/제보(불만처리시스템, 제안제도, 설문지 등)
 4. 용역 수행업체 또는 공급자의 제안/제보
 5. 규제기관의 통보/제보
 6. 업무 일지 또는 업무 기록(문서 및 전산 자료를 포함)에 대한 규범준수감사

제34조(규범준수경영 보고)

- ① 규범준수 관리자는 연 1회 부서의 다음과 같은 규범준수경영활동 실적을 “규범준수경영활동 보고”로 작성하여 규범준수 책임자에게 보고하여야 한다.
 1. 규범준수 의무사항 파악 및 대응조치(법규 제.개정 사항 및 대응 결과)
 2. 규범준수 의무사항 이행을 위한 사규 제.개정 현황
 3. 규범준수교육 실시 현황
 4. 규범 비준수 현황(있는 경우)
 5. 우려사항/문제 보고(개선 건의)
- ③ 규범준수 책임자 및 규범준수 관리자는 긴급하게 대응해야 하는 사안이 발생한 경우 즉시 “임시 보고서” 작성하여 대표이사에게 보고할 수 있다.
- ④ 규범준수 책임자는 제33조(성과평가) ③에 따른 출처에 대한 정보를 수집, 분석하여 규범준수경영성과를 대표이사에게 보고하여야 한다.
- ⑤ 규범준수경영보고서(규범준수경영 성과 및 경영검토)는 기록으로 관리한다.

제35조(기록)

- ① 모든 임직원은 자신의 업무와 관련된 규범준수 의무사항 준수 여부를 증빙할 수 있는 기록을 작성하고 관리하여야 한다.
 1. 업무일지
 2. 회의록
 3. 전산 자료
 4. 업무 수행 결과물(계약서, 서약서, 용역 보고서, 공문 등)
 5. 출처로부터 입수한 자료(설문지, 제안/제보, 접수 공문 등)
- ② 기록은 거짓없이 사실 그대로 작성하여야 하며 위.변조하여서는 안된다.
- ③ 기록의 위.변조를 강요받았을 경우 규범준수 책임자에게 보고하여야 한다.
- ④ 기록 보존연한, 책임, 방법은 관련 사규에 따른다.

제36조(내부심사)

- ① 규범준수 책임자는 연 1회 규범준수경영시스템에 대한 내부심사를 실시한다.
- ② 내부심사의 목적은 다음과 같다.
 1. 규범준수경영시스템과 관련된 사규의 준수 여부 확인
 2. 규범준수경영시스템 표준(ISO 37301) 요구사항의 준수 여부 확인
 3. 규범준수경영시스템 실행 및 유지의 효과성 확인
- ③ 내부심사 프로그램은 계획할 때 다음 사항을 고려한다.
 1. 업무의 중요성과 규범준수리스크 평가 결과
 2. 이전 내부심사의 결과
- ④ 내부심사 프로그램에는 다음 사항이 포함되도록 계획, 수립, 실행한다.
 1. 내부심사 주기
 2. 방법

3. 책임

4. 요구사항(사규 및 표준) 심사 계획

5. 내부심사 기준과 개별 심사의 적용범위 규정

- ⑤ 내부심사는 역량있는 심사원이 수행한다.
- ⑥ 내부심사의 객관성과 공정성을 보장하기 위하여 심사원은 자신의 업무영역을 심사하지 않도록 계획한다.
- ⑦ 규범준수 책임자는 내부심사 결과를 대표이사에게 보고하여야 한다.
- ⑧ 내부심사 프로그램은 문서로 작성하여 관리하고 심사 결과는 기록으로 관리한다.
- ⑨ 세부적인 사항은 [참고자료 3] 내부심사 세부기준을 참조한다.

제37조(대표이사 보고)

- ① 규범준수 책임자는 연 1회 이상 부서의 “규범준수경영활동보고” 실적을 종합하여 분석하고 규범준수경영시스템의 적절성, 충족성 및 효과성을 검토할 수 있는 사항을 포함하여 “규범준수경영 성과 및 경영검토”로 보고하고 대표이사는 규범준수경영시스템의 적절성, 충족성 및 효과성을 평가하여야 한다.
- ② 보고 및 검토사항은 다음과 같으며 필요한 내용을 추가하여 보고 및 검토할 수 있다.
 - 1. 이전 운영성과 보고에서 지시사항에 대한 이행조치 결과
 - 2. 규범준수경영 관련 경영환경의 변화
 - 3. 규범준수와 관련된 이해관계자의 요구사항 변화
 - 4. 다음과 같은 규범준수경영시스템의 성과에 대한 정보와 분석
 - 가. 부적합 시정조치 및 미준수 사항의 규범준수조치 결과
 - 나. 운영성과
 - 다. 내부심사 결과
 - 라. 규범준수감사 보고서
 - 5. 규범준수경영시스템 변경 필요성
 - 가. 규범준수경영방침
 - 나. 규범준수 책임자 또는 규범준수 주관부서의 독립성
 - 다. 규범준수경영 목표 달성 여부
 - 라. 규범준수경영을 위한 자원의 적절성
 - 마. 규범준수 리스크평가
 - 바. 성과지표
 - 사. 문제 제기자(직원, 고객, 협력업체 등)와 의사소통
 - 아. 위법 사항 조사 결과
 - 자. 규범준수경영 보고
- ③ 대표이사는 검토 결과에 따라 규범준수경영시스템을 개선하거나 및 변경할 사항을 결정하고 필요한 업무지시를 한다.
- ④ 보고 및 검토 결과는 기록으로 관리한다.

제7장 지속적 개선

제38조(부적합 또는 규범 비준수의 시정조치)

- ① 규범준수 관리자는 규범준수경영활동과 관련한 부적합 또는 규범 비준수가 발생한 경우, 다음과 같은 조치를 한다.
1. 시정(임시조치)
 - 가. 부적합 또는 규범 비준수 사항을 관리하기 위한 조치를 취함
 - 나. 결과를 처리
 2. 부적합이 재발하거나 다른 곳에서 발생하지 않도록 하고 부적합 및 규범 비준수 사항의 근본원인을 제거하기 위한 다음과 같은 시정조치를 수행한다.
 - 가. 부적합 또는 규범 비준수 사항을 검토
 - 나. 부적합 또는 규범 비준수 사항의 원인 규명(결정)
 - 다. 유사한 부적합 또는 규범 비준수 사항이 존재하는지 또는 잠재적으로 발생할 수 있는지 결정
 - 라. 필요한 조치를 실행
 - 마. 취해진 시정조치의 효과성 검토
 - 바. 필요한 경우 규범준수경영시스템 변경
- ② 시정조치는 발생한 부적합 또는 규범 비준수 사항의 영향의 중요성(심각성)에 비례하는 수준으로 실행하여야 한다.
- ③ 다음에 대한 사항을 기록으로 관리한다.
1. 부적합 또는 규범 비준수 사항의 특성(nature) 및 취해진 모든 후속조치 결과
 2. 모든 시정조치의 결과
- ④ 부적합 또는 규범 비준수 사항 시정조치에 대한 세부적인 사항은 [참고자료 4] 부적합 시정조치 세부기준에 따른다.

부 칙

제1조(시행시기) 이 지침은 2022.10.00. 부터 시행한다.

참고자료

- [참고자료 1] 규범준수 리스크평가 세부기준
- [참고자료 2] 규범준수경영 관련 업무 역량 기준
- [참고자료 3] 내부심사 세부기준
- [참고자료 4] 부적합 시정조치 세부기준

[참고자료 1] 규범준수리스크 평가 세부기준

1. 평가팀의 역할과 책임

- 1) 평가팀장은 다음과 같은 역할을 담당하는 직책이 참여할 수 있도록 평가팀을 구성한다.
- 2) 해당 직책별 역할은 다음과 같다.
 - (1) 평가팀장 : 총괄관리
 - (2) 해당 업무 담당자 : 규범준수 리스크평가 실시
 - (3) 감사 업무 담당자 : 사전교육, 기술적 지원, 기록 유지

2. 평가 종류와 시기

- 1) 최초평가 : 최초로 규범준수 리스크평가를 실시하는 것을 말한다.
- 2) 정기평가 : 3년마다 재평가하는 것으로 다음을 평가한다.
 - (1) 변경사항을 반영하여 기존 평가 자료의 타당성과 변경 필요성을 검토한다.
 - (2) 업무의 중요성과 규범준수 성향을 반영하여 실시한다.
- 3) 수시평가 : 규범준수요인에 영향을 주는 중대한 변경사항이 발생한 경우 수행하는 평가를 말한다.

3. 변경사항

다음과 같은 변경사항을 파악하여 규범준수 리스크평가 시 참고한다.

- 기존 조직의 변경(확대, 통합, 축소)
- 신규 사업 시작
- 업무분장의 중대한 변경
- 위임사항의 중대한 변경
- 이사회 또는 경영진의 중대한 변경
- 이해관계자의 요구사항 변경
- 적용 법규의 변경
- 기타 규범준수경영에 영향을 줄 수 있는 변경사항

4. 자료 조사

규범준수 리스크평가 전 다음의 자료를 사전에 조사하고 준비한다.

- 이전 규범준수 리스크평가 자료
- 이해관계자의 요구사항 (특히 통제하는 조직, 이해관계자의 요구사항)
- 법규 파악 결과
- 조직도 및 업무분장
- 위임전결 규정
- 규범준수 사고조사 및 조치 결과보고서
- 내부신고 또는 규범준수와 관련된 민원 접수현황

5. 추정 척도

1) 발생 가능성(빈도) 평가 기준(척도)는 다음과 같이 4점 척도로 한다.

척도	설 명
매우 높음(4)	<ul style="list-style-type: none"> - 영업목적, 조직 영향력 확대 목적, 오래된 관행에 따라 관행적으로 미준수됨 - 사소한 실수나 업무지연으로 자주 발생함
높음(3)	<ul style="list-style-type: none"> - 개인/관리자의 판단에 따라 수행 여부나 수준을 결정할 수 있어 미준수 가능성이 있음 - 주의를 기울이지 않으면 발생할 가능성이 있음
중간(2)	<ul style="list-style-type: none"> - 사규(업무 절차) 또는 업무계획에 반영되어 있어 준수의지가 있는 한 지켜짐 - 업무 관행으로 비교적 지켜짐
낮음(1)	<ul style="list-style-type: none"> - 전산화되어 있어 ERP만 관리하면 준수될 수 밖에 없음 - 고의성이 없는 한 발생할 가능성이 거의 없음

2) 잠재적 영향(심각도) 평가 기준(척도)는 다음과 같이 5점 척도로 한다.

척도	설 명 (사 례)
매우 심각(5)	<ul style="list-style-type: none"> - 형사처분(입건, 구금, 징역 등) - 손해배상(소송)
심각(4)	<ul style="list-style-type: none"> - 행정처분(영업정지, 인허가 취소/정지, 법적 지위 상실 (기관지정 취소 등))
보통(3)	<ul style="list-style-type: none"> - 실패비용 발생(벌금, 과태료, 과징금) - 영업손실 발생(불매운동, 입찰제한)
낮음(2)	<ul style="list-style-type: none"> - 업무 효율 저하(재 작업, 관리비용 증가)
매우 낮음(1)	<ul style="list-style-type: none"> - 대외 신뢰도 하락(신용평가등급 하락, 주가 하락) - 기업 이미지(평판) 손상

3) 규범준수리스크의 크기 추정

잠재적 영향	매우 심각	5	5	10	15	20
	심각	4	4	8	12	16
	보통	3	3	6	9	12
	낮음	2	2	4	6	8
	매우 낮음	1	1	2	3	4
			1	2	3	4
			낮음	중간	높음	매우 높음
			발생 가능성			

- 규범준수리스크 추정값의 크기가 "10" 이상인 경우 "중간 이상의 규범준수리스크"로 분류한다.

4) 효과성 평가 기준

척 도	내 용
매우 효과적임	<ul style="list-style-type: none"> - 고의적인 규범준수행위도 막을 수 있다 - 관리수단 시행 후 사례가 많이 줄었다 - 임원이 아닌 직원은 시도하기 어렵다
효과 있음	<ul style="list-style-type: none"> - 줄이는데 도움이 되나 고의적인 행위는 막을 수 없다 - 상사/대표이사/오너의 지시가 있으면 가능하다
효과 없음	<ul style="list-style-type: none"> - 형식적인 조치일 뿐이다 - 규범준수 의도만 있으면 거의 도움이 되지 않는다

[참고자료 2] 규범준수경영 관련 업무 역량 기준

구 분	규범준수경영 관련 역량 기준
대표이사	<ul style="list-style-type: none"> - 규범준수경영에 대한 정부 정책과 재단을 통제하는 조직 (국민권익위원회 등)의 요구사항 이해 - 규범준수경영의 중요성과 조직에 미치는 영향을 이해 - 규범준수경영 문화 확산의 필요성 이해 - 규범준수경영방침 및 리더십 이해
규범준수 책임자 (감사관)	<ul style="list-style-type: none"> - 규범준수경영에 대한 정부 정책과 재단을 통제하는 조직의 요구사항 이해 - 규범준수경영의 중요성과 조직에 미치는 영향을 이해 - 규범준수경영 관련 법적 요구사항 이해 - 규범준수경영 이해 - 규범준수 리스크평가 방법 이해 - 규범준수 사고조사 방법 이해 - 내부신고자 보호 조치 및 필요성 인식 - 규범준수 교육훈련 수행능력
관리자 (부서장/팀장)	<ul style="list-style-type: none"> - 규범준수경영의 중요성과 조직에 미치는 영향을 이해 - 규범준수경영 관련 법적 요구사항 이해 - 규범준수경영방침 및 리더십 이해 - 규범 비준수 발생 시 대응 능력 - 규범준수경영시스템(ISO 37301)의 개념 이해 - 규범준수 교육훈련 수행능력 - 규범준수경영방침 인식 - 규범준수 리스크 평가 기법 이해
직원	<ul style="list-style-type: none"> - 규범준수경영의 중요성 이해 - 규범준수경영방침 인식 - 내부신고제도와 신고방법 인식 - 규범 비준수를 인지했을 경우 대응 방법 인식 - 내부신고제도와 신고방법 및 조언을 얻을 방법을 인식

[참고자료 3] 내부심사 세부기준

1. 목적 및 적용 범위

본 절차서는 규범준수경영시스템에 규정된 요구사항의 준수 여부 및 효과성을 확인하고 규범 비준수 재발 방지를 함으로써 규범준수경영시스템을 효율적으로 운영하는데 그 목적이 있으며, 규범준수경영시스템에 대한 적합성과 효과성을 확인하기 위해 실시하는 내부심사 업무에 대하여 적용한다.

2. 용어의 정의

규범준수경영시스템 운영지침에 따른다.

3. 책임과 권한

규범준수경영시스템 운영지침에 따른다.

4. 업무 절차

4.1 연간 내부심사 계획

4.1.1 규범준수경영 주관부서장은 ‘규범준수경영 추진계획’ 수립시 연간 내부심사 계획을 포함한다.

4.1.2 연간 심사 계획서에는 다음 사항이 포함되도록 작성한다.

- 1) 심사 부서 (심사팀장 및 심사원)
- 2) 심사 대상 부서
- 3) 심사 일정
- 4) 심사 목적 및 범위

4.1.3 내부심사는 매년 1회 이상 규범준수경영시스템 전반에 대해 검토할 수 있도록 계획되어야 한다.

4.2 내부심사 계획 수립

4.2.1 내부심사의 계획 수립 시 다음 사항을 고려하여야 한다.

- 1) 심사대상 업무의 중요성
- 2) 심사대상 업무의 위험성의 특성
- 3) 전회 내부심사의 결과
- 4) 내부심사 수행에는 심사절차의 객관성, 공정성 보장과 심사원의 독립성 보장
- 5) 내부심사의 계획, 수행, 결과 보고 및 기록 유지에 대한 책임 및 요구사항
- 6) 발견된 문제점 및 원인을 제거하기 위한 조치를 적기에 취하도록 보장
- 7) 후속조치는 취해진 조치의 검증 및 검증 결과의 보고

4.2.2 규범준수경영 주관부서장은 내부심사 계획 수립 시, 자격이 부여된 심사팀장 및 심사원을 내부심사 수행계획서의 심사부서란에 표기한다.

4.2.3 내부심사 수행 계획서에는 다음 사항이 포함되도록 작성한다.

- 1) 심사 기준
- 2) 심사 범위
- 3) 심사 대상
- 4) 심사팀 구성 및 운영
- 5) 심사 일정
- 6) 심사 항목
- 7) 심사방법 및 결과 보고 방법

4.2.4 내부심사 계획은 규범준수 책임자의 승인을 받는다.

4.3 내부심사 준비

4.3.1 심사원은 심사 수행 전에 다음 사항이 포함된 내부심사 점검표를 작성하여 심사를 준비하여야 한다.

- 1) 적용되는 ISO37301 요구사항
- 2) 내부심사에 관계되는 내부 문서 및 이해관계자, 법규 요구사항
- 3) 과거 심사 시 지적사항
- 4) 규범준수경영방침, 목표 및 추진계획 등 규범준수경영시스템의 실행 요구사항

4.3.2 내부심사팀의 구성 및 운영

- 1) 규범준수경영 주관부서장은 심사팀(심사팀장, 심사원)을 구성하여 운영한다.
- 2) 심사팀 구성은 내부심사 업무수행에 적합한 자격이 있는 자로 구성하여야 하며, 필요 시 교육훈련을 제공할 수 있다.
- 3) 재단의 내부심사 수행능력과 효과성을 고려하여 외부전문가에게 내부심사를 의뢰할 수 있다.

4.4 내부심사 실시

4.4.1 심사 수행

- 1) 내부심사는 업무 현장에서 실제 활동 내용을 대상으로 실시한다.
- 2) 내부심사는 내부심사 점검표에 따라 각종 기록 등 객관적 사실에 의거 진행하며, 업무 및 결과와 적용 요건과의 일치 여부를 확인한다.
- 3) 심사원은 점검표에 없는 사항이라도 필요한 사항은 내부심사를 실시한다.
- 4) 내부심사는 다음과 같은 사항에 주안점을 두고 시행한다.
 - (1) 업무 방법 및 절차가 규범준수경영시스템 요구사항과의 일치 여부
 - (2) 규범준수경영시스템이 합리적이고 효율적인가의 여부
 - (3) 현재의 업무 방법이 목표 달성과 경제적 측면에서의 적절성 여부
- 5) 내부심사 수행 중 부적합 또는 문제점을 조사하며, 평가 후 지적 여부를 결정한다.
- 6) 심사원은 지적사항에 대하여 객관적 증거와 사실을 바탕으로 부적합에 대해서는 점검표의 검토내용란에 내용을 기록한다.
- 7) 내부심사 중 긴급 조치를 필요로 하는 결함이나 문제점을 발견한 경우, 심사원은

심사를 중단하고 이를 관련 담당자에게 보고하여 신속히 처리하도록 한다.

- 8) 심사팀장은 심사 진행 과정을 수시로 점검하여 중복 또는 누락되는 분야가 없이 효율적인 내부심사가 진행되도록 한다.

4.4.2 내부심사 결과 보고서 작성

- 1) 각 심사원은 심사 중 발견한 사항을 ‘부적합’, ‘관찰사항’으로 분류하고 기록하여 심사팀장에게 제출한다.
- 2) 심사팀장은 각 심사원이 제출한 기록을 검토하고 확인한 후, 내부심사 결과 보고서를 작성한다.
- 3) 필요한 경우 발견된 사항을 관련 담당자 및 부서장에게 설명하고 소명의 기회를 주어야 한다.
- 4) 내부심사 결과 보고서에는 다음 사항을 포함한다.
 - (1) 심사 구분
 - (2) 심사 기간
 - (3) 심사부서
 - (4) 심사 지적사항
 - (5) 내부심사 점검표
 - (6) 필요 시에 심사 결과 요약

4.5 내부심사 사후관리

- 4.5.1 심사팀장은 합의되고 동의한 내부심사 결과보고서를 규범준수경영 주관부서장에게 보고한다.
- 4.5.2 심사팀장은 ‘관찰사항’으로 분류된 사항에 대해서 차후 내부심사 시에 이행상태를 확인한다.
- 4.5.4 규범준수경영 주관부서장은 내부심사 결과를 규범준수 책임자에게 보고하고 규범준수 책임자는 그 결과를 규범준수경영시스템 경영검토 보고 시 포함하여야 한다.

[참고자료 4] 부적합 시정조치 세부기준

1. 목적 및 적용 범위

본 절차서는 규범준수경영시스템의 부적합에 대하여 시정 및 예방조치를 실행하고, 재발을 방지하기 위한 절차를 확립하는데 그 목적이 있고, 시정 및 예방조치 업무에 적용한다.

2. 용어의 정의

2.1 부적합(Nonconformity)

사업장 또는 조직의 규범준수경영 활동이 규범준수경영시스템상의 기준이나 작업 표준, 지침, 절차, 규정 등으로 부터 벗어난 상태를 말하며 다음과 같은 내용이 있다.

2.1.1 내부심사의 결과 지적된 통합 경영시스템의 개선 요구사항

2.1.2 법규 및 기타 규범의 비준수 사항

2.1.3 모니터링 및 측정 결과 관리기준에서 벗어난 경우

2.1.4 취해진 시정조치의 효율성 미흡

2.1.5 이해관계자의 시정 요구사항

3. 책임과 권한

규범준수경영시스템 운영지침에 따른다.

4. 업무 절차

4.1 부적합 시정조치 요구

4.1.1 규범준수 책임자는 규범준수경영 관련 법규 및 일상 규범준수경영 활동 중에 발견된 부적합에 대하여 ‘시정조치 및 예방조치 요구서’를 발행하여 해당 부서에 통보한다.

4.1.2 규범준수 책임자는 시정조치 및 예방조치 요구서가 발행될 경우 시정조치가 완료될 때까지 이행 여부를 확인한다.

4.2 원인 분석 및 시정조치 이행

4.2.1 시정조치 및 예방조치 요구서를 받은 해당 팀장은 관련 부적합 사항에 대하여 시정조치 및 예방조치 계획 통보 예정일 이전까지 원인 분석과 재발 방지 대책 및 조치 내용을 ‘시정조치 및 예방조치 요구서’를 작성하여 규범준수 책임자에게 통보한다.

4.2.2 규범준수경영 위험성과 관련된 부적합에 대한 시정조치 사항은 시정조치 전에 규범준수 리스크평가를 실시하여 규범준수요인이 사전에 충분히 검토되도록 조치한다.

4.2.3 해당 팀장은 시정조치가 완료된 사항에 대하여 재발 방지를 위하여 지속적으로

로 확인하고 점검한다.

- 4.2.4 시정 및 예방조치의 결과, 해당 절차의 개정이 필요한 경우에는 반드시 해당 문서를 개정한다.

4.3 시정조치 확인 및 유효성 평가

- 4.3.1 규범준수경영 담당부서는 통보된 시정 및 예방조치가 완료되었는지를 확인한다.
- 4.3.2 규범준수경영 담당부서는 시정조치 결과의 타당성 검토시 부적합한 경우에는 해당 팀에 시정조치 및 예방조치 요구서를 통보하여 재실행하도록 조치한다.
- 4.3.3 규범준수경영 담당부서는 시정조치 및 예방조치 결과에 대한 유효성 확인 여부를 결정하고, 유효성이 불필요한 경우에는 규범준수 책임자에게 보고하여 승인을 받아 시정조치 및 예방조치를 종결시킨다.
- 4.3.4 차기 내부 심사 시 유효성 확인이 필요한 경우에는 차기 내부심사 시에 해당 심사원이 반드시 유효성을 확인하고, 결과를 기록한다
- 4.3.5 차기 내부심사 시 유효성 확인 결과 유효성이 결여되었거나 미흡한 경우에는 “시정조치 및 예방조치 요구서”를 재작성하여 해당 부서에 재발행, 통보한다.