

대한축구협회 신문고 센터 운영지침(안)

제정 2025. 6. 5.

제1장 총칙

제1조(목적)

이 지침은 대한축구협회(이하 "협회"라 한다)가 운영하는 신문고 센터(이하 "신문고"라 한다)의 설치 및 운영에 관한 사항을 정함으로써, 축구와 관련한 민원을 신속·공정·투명하게 처리하고 민원인의 권익을 보호함을 목적으로 한다.

제2조(정의)

이 지침에서 사용하는 용어의 정의는 다음과 같다.

- "민원"이란 협회 및 산하 조직의 행정·운영 등과 관련하여 국민 또는 이해관계인이 제기하는 의견·요구·건의 등을 말한다.
- "신문고"란 민원을 접수·처리하기 위한 온라인 창구를 말한다.
- "민원인"이란 신문고를 통해 민원을 제기한 자를 말한다.

제3조(적용범위)

이 지침은 협회 본부 및 산하 조직(시도협회, 연맹단체, 등록팀 포함)에 적용한다. 단, 인권침해, 공익신고 등 관련 법령에 따른 별도 절차가 있는 경우에는 해당 절차를 따른다.

제2장 신문고의 구성 및 운영

제4조(신문고의 설치)

협회는 홈페이지를 통해 신문고를 설치·운영한다.

제5조(운영주체)

신문고의 운영 및 관리는 협회의 윤리·감사 기능이 있는 부서(이하 "관리부서"라 한다)가 담당한다. 각 민원은 특성에 따라 관련 부서(이하 "담당부서"라 한다)에 이관되며 필요시 관리부서와 협의하여 처리한다.

제6조(운영원칙)

- 민원은 공정하고 객관적으로 처리되어야 한다.
- 민원인의 비밀은 보호되어야 하며, 민원제기로 인해 어떠한 법령상, 사실상의 불이익을 받아서는 안 된다.

- ③ 민원은 가능한 한 신속하게 처리되어야 하며, 그 처리 결과는 민원인에게 통지되어야 한다.

제3장 민원의 접수 및 처리 절차

제7조(접수방법)

- ① 민원은 협회 홈페이지를 통한 온라인 신청으로 접수할 수 있다.
- ② 민원인은 실명 접수를 원칙으로 한다.

제8조(접수 및 이관)

- ① 접수된 민원은 관리부서가 등록·분류하여 담당부서에 이관한다.
- ② 타 기관 소관의 민원일 경우, 민원인에게 안내하고 관련 기관에 이송할 수 있다.

제9조(처리기한)

- ① 민원은 접수일로부터 원칙적으로 10일 이내에 처리하되, 부득이한 경우 그 사유를 민원인에게 통지하고 1회에 한하여 연장할 수 있다. 단, 추가적인 연장이 필요할 경우, 그 사유와 처리 기한을 민원인에게 재차 고지한 후 최대한 신속히 이를 처리하도록 노력한다.
- ② 단, 본 지침에서 정하고 있는 10일의 답변기한은 첫날을 산입하되 공휴일 및 토요일을 제외한 실제 근무일을 기준으로 하며, 만일 처리 기한의 마지막 날이 토요일 또는 공휴일이라면, 그 다음 근무일이 기한의 만료일이 된다.

제10조(처리결과 통보)

민원 처리 결과는 접수 시 본인 확인이 완료된 연락처를 통해 전화 또는 기타 적절한 방법으로 민원인에게 신속하고 정확하게 통보한다.

제4장 민원인의 권리 보호

제11조(비밀보장)

민원인의 개인정보 및 민원 내용은 관계 법령에 따라 비밀이 보장되어야 한다.

제12조(보복행위 금지)

협회 및 관련 조직은 민원 제기를 이유로 민원인에게 불이익을 주는 어떠한 행위도 해서는 안 된다.

제5장 기타 사항

제13조(기록 및 관리)

접수된 민원은 일정 기간 기록·보관하며, 민원 유형 및 처리 결과를 정기적으로 분석하여 제도 개선에 활용한다.

제14조(지침의 개정)

이 지침은 필요시 개정할 수 있으며, 개정은 협회 내부 심의를 거쳐 확정한다.

부칙(2025. 6. 5.)

이 지침은 2025년 6월 5일부터 시행한다.