

제천시 희망나눔콜센터 설치 및 운영 조례안

심 사 보 고 서

1. 심사경과

- 가. 제출일자 및 제출자 : 2010. 1. 15. 제 천 시 장
나. 회 부 일 자 : 2010. 1. 18.
다. 상 정 일 자 : 2010. 1. 21.(제166회 임시회 자치행정위원회 제1차회의)

2. 제안설명요지 (제안설명자 : 사회복지과장)

가. 제안이유

- 제천시에 거주하는 저소득시민들에게 통합적이고 효율적인 사회복지서비스를 제공하기 위한 제천시 희망나눔 콜센터의 설치 및 운영에 관하여 필요한 사항을 규정하고자 함.

나. 주요내용

- 희망나눔 콜센터의 설치에 관하여 규정함 (안 제3조)
 - 공공시설 안에 전체 또는 권역별로 설치
- 콜센터의 기능에 관하여 규정함 (안제4조)
 - 사회복지 서비스 및 자원연계에 관한 정보제공
 - 수혜대상자에 대한 복지자원 연계통합 서비스 제공
- 콜센터의 위탁운영 및 지원에 관하여 규정함 (안제5조, 제6조)
 - 사회복지법인,비영리법인에게 운영의 전부 또는 일부위탁
 - 위탁기간은 3년 이내로 하되, 3년 단위로 재계약가능
 - 시장은 예산의 범위내에서 콜센터 관리·운영에 따른 경비지원 가능
- 희망나눔콜센터 심의위원회의 설치 및 기능에 관하여 규정함(안제7조)

- 센터의 사업계획수립 및 시행, 센터의 운영방법, 서비스사업 의 육성에 관하여 심의
- 위원회는 제천시 지역사회복지협의체에서 대행
- 콜센터 사업의 원활한 추진을 위하여 자원봉사센터와 연계 자원봉사자를 활용할 수 있도록 함 (안제8조)

3. 검토보고 요지 (전문위원 홍완식)

- 본 조례안은 저소득시민들에게 사회복지서비스를 통합적이고 효율적으로 제공하기 위하여 제천시가 구축(06.6 - 07.2)한 제천시 희망나눔 콜센터 운영에 관하여 필요한 사항을 규정하고자 하는 것으로
- 행정절차법에 의한 입법예고와 제천시 조례규칙 심의회 심의를 거치는 등 제반 절차를 이행하였으므로 법적인 이견은 없습니다.
- 안 제 5조에서 콜센터는 시장이 직접운영하되, 필요시 사회복지법인 또는 비영리법인에게 콜센터 운영의 전부 또는 일부를 위탁하여 운영하게 할수 있도록 하고
- 안 제6조에서 예산의 범위안에서 콜센터의 관리운영에 필요한 경비를 지원할 수 있도록 규정하고 있는바
- 위탁운영에 따른 복지서비스의 양적·질적 확보 대책과
- 위탁운영경비 지원에 관한 지원범위 및 지원금액등 세부 설명이 필요할 것으로 사료됨.

4. 질의 및 답변 요지 (답변자 : 사회복지과장)

- **질의)** 지금 운영시간이 주 5일로 해서 오전 9시부터 18시까지로 되어 있는데요. 5일제로 운영이 되어야 하는가 거기에 대한 타당성을 말씀을 잠깐 부탁드립니다. (양순경 의원)
- 답변)** 자동녹음을 할 수 있는 시스템은 지금 구축을 했음. 그래서 내용을 휴일 익일날 출근해서 내용을 전부 다 청취하고 내용에 맞는 것을 기록을 하고 관리해서 거기에 대응을 해서 연계서비스를 하고 있음.

- **질의)** 권역별로 콜센터를 운영한다고 하셨는데 몇 개의 권역으로 하실건지 또 권역으로 했을 경우에 장단점이 뭔지 간단하게 설명 (성명중 의원)
- 답변)** 권역별로 운영하는 것은 저희들이 운영상담직원을 나름대로 현재 콜센터에서 상담 전화받는 것은 다 받더라도 거기에 대해서 이렇게 업무를 처리하는 것은 권역별로 담당직원을 나름대로 정해 가지고 효율성이 있음. 현재는 상담소장까지 3명이 근무하는 것으로 저희들이 그렇게 권역을 봤음.

5. 소수의견

“없 음”

6. 토론요지

“없 음”

7. 심사결과

“원안 가결”

8. 심사보고 붙임서류

- 제천시 희망나눔콜센터 설치 및 운영 조례안 1부. 끝.