

여성안심 콜센터 운영

5-2

여성가족과

- ◇ 「24시간 여성안심 콜센터」를 통해 여성친화 안전도시 조성
- ◇ 여성이 걱정없이 안심하고 각종서비스를 이용할 수 있도록 사회안전망 구축

□ 추진방향

- 위기 여성 및 사회적 약자를 위한 <여성안심지원센터> 기능 수행
- 콜센터 전문시스템사와의 위·수탁협약에 의한 임차 운영

□ 사업개요

- 여성안심 콜센터 운영
 - 개요 : 독립된 여성안심콜 전화 신설(예 1899-1366), 시스템 임차
 - 운영방법 : 전문시스템사와 위·수탁 협약체결
 - 주요업무 : 위기·긴급·불편사항 접수처리, 상담. 필요사항 발생시 지역 유관 기관·여성가족부 콜센터와 협업 추진
 - 여성긴급전화 1366, 이주여성긴급전화 1577-1366, 아동학대신고 1577-1391 (예시 : 여성전용주차장, 아이돌보미, 여성상담센터 등)
- 운영방안
 - 운영시간 : 365일 24시간 운영(연중 무휴)
 - 운영체계 : 콜 전화→접수·상담→ DB입력→유관기관 연계서비스
- 소요예산 : 10,000천원(임차료 4,800 /홍보비 등 1,700/매뉴얼 제작 3,500)

□ 추진계획

- 2015. 1~2 : 여성안심 콜센터 위·수탁 협약체결 및 매뉴얼 제작
- 2015. 3. : 여성안심 콜센터 개통, 홍보
- 2015. 3~12 : 모니터링 및 이용실적 평가·분석

□ 연도별 투자계획

(단위 : 백만원)

사업명	사업량	사업비							
		계 (총사업비)	기 투자액	2014년	2015년	2016년	2017년	2018년	2019년 이후
여성안심 콜센터	1식	46	-	-	10	12	12	12	

※ 자원별 : 46백만원 【시비 46】

□ 기대효과

- 24시간 안심서비스를 통한 여성의 불편·불안요인 해소
- 여성과 사회적 약자가 편리하고 안심하게 살 수 있는 행복도시 실현

