

[별표] <개정 2016. 12. 27.>

**다문화가족 종합정보 전화센터 설치·운영기준**(제2조의2 관련)

1. 규모

전화센터는 연면적 100제곱미터 이상의 독립된 공간으로 한다.

2. 구조 및 설비

가. 일조·채광·환기 등 종사자의 보건위생과 재해방지 등을 고려하여 종사자가 쾌적하게 업무를 수행하는 데 적합한 구조 및 설비를 갖추어야 한다.

나. 전화센터는 다음의 시설을 갖추어야 한다.

1) 사무실

업무수행을 위한 적절한 설비를 갖추어야 한다.

2) 상담실

50제곱미터 이상의 규모로 구획된 전화 상담실을 두어야 하며, 상담내용이 노출되지 않고 자연스러운 분위기에서 상담할 수 있도록 상담원 간에 방음이 될 수 있는 차단벽 등의 설비를 갖추어야 한다.

3) 비상재해대피시설

「소방시설 설치·유지 및 안전관리에 관한 법률」에서 정하는 바에 따라 소화기구 및 피난기구를 갖추는 등 실정에 맞도록 비상재해에 대비한 대피시설을 갖추어야 한다.

3. 종사자

가. 전화센터에는 전화센터의 장 1명과 외국어 서비스 제공을 위하여 주요 외국어별로 상담원을 배치하여야 한다.

나. 전화센터의 장과 상담원은 전임이어야 하며, 다른 업무를 겸임할 수 없다.

4. 운영기준

가. 운영시간

전화센터는 서비스 대상자에 대하여 연중무휴로 24시간 상담·통역 서비스를 할 수 있도록 교대근무자 및 야간근무자를 운영하여야 한다.

나. 관련기관과의 네트워크 구축

결혼이민자 상담·통역서비스 지원, 다문화가족 지원 등과 관련된 정보교

류 및 정보공유를 위한 네트워크를 구축하여야 한다.

## 5. 관리규정

전화센터의 장은 다음 사항이 포함된 전화센터의 운영에 필요한 규정을 마련하고 그에 따라 전화센터를 운영하여야 한다.

가. 전화센터의 운영방침

나. 직원의 업무 분장

다. 전화센터 이용자에 대한 대응요령

라. 긴급지원센터와의 업무 연계 및 지원에 관한 제반 사항

마. 그 밖에 전화센터 운영·관리에 필요한 사항

## 6. 장부 등의 비치

전화센터의 장은 다음의 장부 및 서류를 비치하여야 한다.

가. 전화센터의 연혁에 관한 기록부

나. 운영일지 및 상담일지

다. 총계정 원장 및 수입·지출보조부

라. 예산서 및 결산서

마. 재산대장·재산목록과 그 소유 또는 사용을 증명할 수 있는 서류

바. 금전·물품의 출납부와 그 증명서류

사. 전화센터의 장 및 직원의 인사카드

아. 회의록, 보고서, 각종 문서철 및 그 밖에 여성가족부장관이 정하는 장부