

긴급전화센터 설치·운영기준(제2조의3 관련)

1. 규모

긴급전화센터는 연면적 100㎡ 이상의 독립된 공간을 갖추어야 한다.

2. 구조 및 설비

가. 일조·채광·환기 등 종사자 및 이용자의 보건위생과 재해방지 등을 고려하여 종사자 및 이용자가 쾌적한 일상생활을 하는 데 적합한 규모 및 구조설비를 갖추어야 한다.

나. 긴급전화센터는 다음의 시설을 갖추어야 한다.

1) 사무실

사무를 위한 적절한 설비를 갖추어야 한다.

2) 상담실

33㎡ 이상의 규모로 구획된 전화상담실 및 개별상담실을 두어야 하며 상담내용이 노출되지 않고 자연스러운 분위기에서 상담할 수 있도록 상담원 간에 방음이 될 수 있는 차단벽 등의 설비를 갖추어야 한다.

3) 긴급피난시설

야간, 심야 등 불가피한 사정으로 가정폭력피해자를 일시적으로 긴급보호하기 위하여 16.5㎡ 이상 규모의 긴급피난시설을 갖추어야 한다. 다만, 가정폭력피해자를 보호할 수 있는 긴급피난시설이 가까운 거리에 위치한 경우에는 설치하지 않을 수 있다.

4) 비상재해대피시설

「화재예방, 소방시설 설치·유지 및 안전관리에 관한 법률」에서 정하는 바에 따라 소화기 및 피난기구를 갖추는 등 시설 실정에 맞도록 비상재해대피시설을 갖추어야 한다.

3. 종사자 수 등

가. 긴급전화센터에는 긴급전화센터의 장 1명과 14명 이상의 상담원을 배치하여야 한다. 다만, 외국어 서비스를 제공하는 긴급전화센터는 주요 외국어 별로 상담원을 배치하여야 한다.

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

4. 운영기준

가. 운영시간

긴급전화센터는 서비스 대상자에 대하여 1년 365일 24시간 긴급 상담 및 안내·보호 조치를 할 수 있도록 8시간 3교대 근무체제로 상담원을 배치하여야 하며, 특히

야간에는 반드시 2명 이상의 상담원을 배치하여야 한다. 다만, 외국어 서비스를 제공하는 긴급전화센터로서 교대근무 및 야간 상담원 배치가 어려운 경우에는 성평등가족부장관이 정하는 바에 따라 상담원을 다르게 배치할 수 있다.

1) 주간운영(09시 이후 ~ 18시 이전)

서비스 대상자와 다양한 서비스를 연결하는 긴급보호 기능을 수행할 수 있도록 수신 전화 회선을 5개 회선 이상 설치하여야 하며, 상담 또는 연계기능을 빠른 시간 내로 완결하여 상시 긴급통화가 가능한 상태를 유지하여야 한다.

2) 야간운영(18시 이후 ~ 09시 이전)

정보 제공, 의료 서비스 및 위기개입 서비스 등의 종합서비스 제공기능을 수행한다.

나. 긴급보호 조치

긴급상황에 처한 피해자가 가까운 상담소, 보호시설 또는 112, 119 등에 의하여 즉시 조치될 수 있도록 관련 기관과 긴급연락망을 구축하고 협조체계를 유지하여야 한다. 또한 긴급피난 및 긴급보호가 필요한 대상에 대해서는 긴급보호 조치를 한 후 관련 기관(상담소, 복지시설, 112, 119, 행정기관, 수사기관, 병원 등)과 협조하여 지속적인 보호가 가능하도록 조치하여야 한다.

다. 관련 기관과의 네트워크 구축

관련 기관과의 네트워크 구축을 위한 장비를 지역 실정에 알맞게 설치·유지하고, 연계 횟수가 많은 기관과는 전용선을 설치·유지하여야 한다. 이 경우, 관련 기관과 연계하여야 할 주요 내용은 다음과 같다.

- 1) 서비스 대상자에게 외부 서비스기관에 관한 정보를 제공
- 2) 서비스 대상자를 해당 외부서비스기관에 의뢰
- 3) 서비스 대상자를 위해 자원(資源) 동원(프로그램, 전문인력 지원, 비용공제, 각종 정보)을 요청
- 4) 외부 서비스기관과 프로그램 계획, 홍보활동, 자원 발굴 등을 공동으로 수립·시행

라. 정보교류 및 자원공유를 위한 지역사회 자원의 DB 구축

지역사회의 가정폭력 방지 및 피해자 보호 등과 관련된 자원에 대한 목록을 체계적으로 관리하고 이를 관련 기관에 제공하여야 한다.

마. 홍보계획 수립 및 실시

연초에 관련 기관과의 효과적인 네트워크 구축을 고려하여 홍보계획서를 작성하고 지역사회에 대하여 캠페인, 지역신문, 생활정보지, 유선방송, 반상회보 등을 활용하여 홍보활동을 실시하여야 한다.

바. 관리규정

긴급전화센터의 장은 다음 사항에 관한 규정을 제정하여 긴급전화센터의 적정한 운영을 도모하여야 한다.

- 1) 긴급전화센터의 운영방침
- 2) 직원의 업무 분장
- 3) 긴급전화센터 이용자에 대한 대응요령
- 4) 긴급전화센터의 이용수칙
- 5) 그 밖에 긴급전화센터의 운영·관리에 관한 중요한 사항

사. 장부 등의 비치

긴급전화센터의 장은 다음의 장부 및 서류(전자적 파일 형태의 장부 및 서류를 포함한다)를 갖추 두어야 한다.

- 1) 관리에 관한 장부
 - 가) 긴급전화센터의 연혁에 관한 기록부
 - 나) 직원 관계철(인사기록카드·이력서·사진을 포함한다)
 - 다) 회의록 관계철
 - 라) 소속 법인의 정관(법인의 경우만 해당한다) 및 관계결의 서류
 - 마) 문서철(보고서 및 관계 행정기관과 송신 또는 수신한 문서를 포함한다)
 - 바) 문서접수·발송대장
- 2) 사업에 관한 장부
 - 가) 긴급전화센터의 이용자 관계 서류(신상조사서, 임시보호의 경과, 지도·상담, 법률 지원의 내용 등)
 - 나) 운영일지 및 상담일지
 - 다) 상담원 교육 관계 서류
- 3) 재무·회계에 관한 장부
 - 가) 총계정원장 및 수입·지출보조부
 - 나) 금전출납부 및 그 증명서류
 - 다) 예산서 및 결산서
 - 라) 삭제 <2019. 8. 28.>
 - 마) 비품관리대장
 - 바) 재산대장·재산목록과 그 소유 또는 사용을 증명할 수 있는 서류
 - 사) 이용자의 비용부담 관계 서류
 - 아) 각종 증명서류