

2024년 4분기 운영위원회 회의록

■ 일 시 : 2024년 12월 3일(화) 16:00~17:20

■ 장 소 : 대면 회의 진행 (강북구가족센터 4층 다목적강당)

■ 참석자 : 총 16명

운영위원	배석
6명	10명

■ 세부내용

시간	내용	비고
16:00-16:10	접수 및 출석확인	과반수 참석
16:10-16:40	4분기 보고사항 보고 및 예산보고	
16:40-17:20	사업관련 논의	

■ 회의내용

1. 보고사항

- 1) 2024년 3분기 운영위원회 결과보고
- 2) 2024년 4분기 보고사항
 - 2024년 센터 사업 실적 보고(1월-10월)
 - 2024년 4분기 센터 주요 사업 진행 보고
 - 2024년 12월 센터 주요 사업 추진계획 보고
 - 2024년 4분기 센터 운영 보고
- 4) 2024년 예산 보고
 - 2024년 4분기 수입 및 지출 보고
 - 2024년 3차 추가경정
 - 2025년 센터 세입세출 예산 보고

2. 논의사항

- 1) 공동육아나눔터 운영 활성화
 - 2025년도에는 몇 군데의 공동육아나눔터 일요일 추가 운영에 대한 제안
- 2) 운영규정 민원대응 관련 신규 재정
 - 민원 대응을 위한 민원처리 내부규정 마련 2024년 강북구가족센터 신규 운영규정 사항

3. 질의사항

구 분		내 용
질의사항	1	<p>- 올해 처음으로 여성인력개발센터와 결혼이주여성 취업역량강화 지원 사업으로 진행한 해외구매대행 취업역량과 관련된 사업을 마무리 지었음. 내년에는 어떤 지원을 해야 할지 알고 싶음.</p> <p>: 해외구매대행글로벌 셀러 가정 대상으로 8명 참여자 중에 6명이 수료했음. 사업을 진행하는 입장에서는 어느 정도 사업 결과가 나와줘야 되고 성과가 있어야 하는데 그런 부분은 조금 아쉽게 생각함. 하지만 참여자들은 모두 만족도가 높았음. 이 수업을 지속적으로 하게 된다면 다음 참여자들은 기본적인 언어적 능력과 컴퓨터 활용 능력에 대한 부분도 필요한 것 같음. 참여자들은 대체적으로 시간이 짧다는 의견이 많았음. 컴퓨터를 배우는 기간과 해외구매대행 글로벌셀러의 과정도 길게 해달라는 요청이 있음. 판매에 대한 물품 등은 저렴한 제품이나 스포츠용품들이 잘 팔리는데 이러한 부분의 지원도 필요할 것 같음. 올해 경험한 것을 바탕으로 참여자들의 요구사항에 대해 조금 더 지원해 주는 방향이 필요함.</p>
	2	<p>- 공동육아나눔터 운영을 위한 보조인력에 대한 자격요건이나 자격증이 따로 필요한가. 또 일부 공육은 월요일부터 토요일까지 운영하고 어떤 공육은 화요일부터 토요일까지 운영을 하고 있는데 이유가 있는지.</p> <p>: 자격요건이 따로 있는 것은 아니지만 최저 시급과 16시간 근무에 발생하는 추가적인 의무사항들에 대해 챙겨드려야 하는 상황이다 보니 그런 부분에서 예산이 빠듯해 지는 것들이 우려됨. 번3동 공육은 처음부터 직원을 뽑을 때 화요일부터 토요일까지 근무조건으로 뽑아서 문을 열었던 것이었음. 다른 곳은 주말에도 열었으면 좋겠다는 의견이 있어서 보조인력을 배치해 운영 하고 있는 상황임. 지금 이 부분이 문제가 된다고 한다면 번3동도 월요일부터 토요일까지 운영할 수는 있지만 토요일, 일요일 모두 문을 연다고 하면 다시 조정이 필요한 상황임.</p>

4. 주요의견

구 분	내 용
논의사항	<p>- 공동육아나눔터 운영 활성화 방안과 운영 규정에 민원 대응 관련 내용 추가에 대해 논의하고자 함.</p> <p>: 현재 공동육아나눔터를 토요일까지 문을 열고 있음. 토요일 이용률을 봤을 때 보조인력이 운영하는 공육과 전담인력이 운영하는 공육의 이용률이 결과론적으로 차이가 있었음. 여성가족과에서는 내년도에는 공육 중 일부를 일요일에도 운영해 보는 것이 어떻겠냐는 제안을 주셨음. 이 부분 관련 예산과 관련해 고민 중에 있음.</p>

: 지금 공동육아나눔터 운영이 오전과 오후로 나뉘어있음. 오전에 가보면 대체적으로 이용자가 없음. 오후 3시가 넘어야 좀 일부가 있는 상황임. 이용자 없는데 굳이 9시부터 운영을 하는 것은 효율성이 떨어진다고 생각됨. 특히나 월요일의 경우 이용자가 거의 없기 때문에 전체적으로 화요일부터 토요일까지로 통일 하는 것도 좋은 것 같음. 엄마가 아이를 데려와서 같이 있기 때문에 자격조건이나 자격증이 있는 인력이 꼭 필요하지 않을 것인데 왜 일요일날 운영을 하지 않느냐 하는 의견이 있음. 그냥 문만 열어준다면 그에 대한 관리에 필요한 시설 개선비는 예산을 줄 수도 있음.

: 기간제 인력에 대해서는 기간이 종결이 됐으니 내년에 다시 뽑아야 할 때는 채용 조건을 화~토의 근로조건이 아닌 토요일, 일요일의 근로조건을 제시하는 것에 대해 센터장님께 말씀을 드렸었음. 오전은 이용자가 많지 않다보니 이용자보다 내부의 근로인원이 더 많이 있는 경우가 있음. 그런 부분에 대해 문제점을 제기했던 것이며 내년에는 기간제 근로자를 채용할 때 근로시간을 조정해서 시간대를 조금 축약해도 될 것 같다고 생각함. 일요일 운영도 굳이 9시부터 6시까지가 아니라 11시부터 4시까지 시간제 운영으로 진행하는 것이 괜찮다고 생각함. 굳이 16시간에 얽매일 필요가 없는 것 같음.

: 다른 공동육아나눔터의 평일 근무시간에 대해서도 9시부터 6시를 고집하지 않고 모든 직원들이 11시부터 16시까지의 운영 하는 것 등에 대한 운영시간의 유연성도 필요하다고 생각함.

: 일요일 운영에 대해서 많은 이야기를 나눴는데 인수동의 경우 사용이 자유로운 반면 번3동의 경우는 아파트 안에서 관리를 하다 보니 일요일 운영에 대해 크게 선호하지 않고 있음. 이 부분들은 다시 알아보고 논의하는 것이 필요한 것 같음.

- 약성민원을 대응하기 위한 민원처리 내부규정을 마련했음. 해당 규정에 대해 읽어보시고 의견 내주시면 참고하겠음.

: 반복 민원에 대한 부분이 빠진 것 같다. 반복 민원 3회 이상하면 거기에 대해서는 대응하지 않는 것으로 하는게 필요함. 5조 1의 특이민원처리에 대한 내용에서 업무 방해 반복 전화의 경우에는 각 호 단계에 따라 처리한다는 내용에서 경고장 이렇게 아니라 그냥 대응을 안하는 걸로 하는 것이 좋을 것 같음. 법적 대응이나 서면으로 경고장을 발송 하는 등으로 해결하려 하면 오히려 더 일이 많아지고 힘들어질 수 있음. 직원들의 에너지 소모를 방지하고자 하는 것이니 그냥 대응하지 않는다고 끝내는 것이 좋을 것 같음.

: 2조 2항 2번에 민원인에 대한 정의가 있는데 여기 성명, 주소가 불명확한 자는 제외한다고 되어있는데 이런 불명확한 분은 아예 민원인에서 빠져서 이 규정 조항에 해당이 안 되는 분으로 분류가 되는 건 아닌지 우려가 됨. 신원을 밝히지 않는 분들이 오히려 특이 민원이나 약성민원을 제기할 수 있을 것 같

음. 이러한 부분에 기준이 없는 것이 오히려 직원들을 보호하는 조항으로서의 효력이 있는 게 아닌가 생각함.

: 본인의 신분을 제대로 제시하지 않거나 하는 이런 사항은 민원을 제기해도 아예 그 부분에 대해 대응하지 않는다는 것으로 해석하고 있음. 내년부터는 본인 확인 절차를 더 강화해 나갈 예정임. 전화 민원의 경우에도 최소한의 신분 확인 절차를 거치려고 하고 있음.

: 요즘에는 전화에 녹음 기능이 있고 해당 전화 내용이 녹음된다는 멘트가 나옴. 또 전화를 걸면 전화를 받는 대상이 누구의 아들 또는 딸일 수 있다는 멘트가 나오는 경우가 많음. 이런 전화 녹음 멘트를 활용하는 것도 좋은 방안 중 하나라고 생각함.

- 오늘 주신 의견과 조언들을 참고하여 규정내용을 정리하고 수정하도록 하겠음. 좋은 의견을 주셔서 감사를 표함.

■ 회의진행사진



2024년 12월 3일

강북구가족센터