

2024년 3분기 운영위원회 회의록

■ 일 시 : 2024년 9월 12일(목) 16:00~17:00

■ 장 소 : 대면 회의 진행 (강북구가족센터 4층 다목적강당)

■ 참석자 : 총 18명

운영위원	배석
6명	12명

■ 세부내용

시간	내용	비고
16:00-16:10	접수 및 출석확인	과반수 참석
16:10-16:40	3분기 보고사항 보고 및 예산보고	
16:40-17:40	사업관련 논의	

■ 회의내용

1. 보고사항

- 2024년 2분기 운영위원회 결과보고
- 2024년 3분기 보고사항
 - 2024년 센터 사업 실적 보고(1월-8월)
 - 2024년 3분기 센터 주요 사업 진행 보고
 - 2024년 4분기 센터 주요 사업 추진계획 보고
 - 2024년 3분기 센터 운영 보고
- 2024년 예산 보고
 - 2024년 3분기 수입 및 지출 보고
 - 2024년 2차 추가경정

2. 논의사항

- 가족상담사업 악성민원 대응
 - 전국적으로 가족상담사업과 관련한 악성민원 사례가 증가
 - 폭언, 협박 등의 특이민원으로부터 법률적으로 직원 보호 방법 필요
 - 민원인에 대한 공식적이고 법적인 통제 및 제재 방법 필요
 - [붙임자료3] 서울시가족센터 악성민원관련 법률컨설팅 내용 참조

3. 질의사항

구 분	내 용
1	<p>- 다문화 프로그램 중 '나는 주인공 3기' 참여자들의 국적취득에 대한 관심도가 궁금함.</p> <p>: 한국 국적취득에 대한 관심도는 출신국가마다 다름. 중국은 이중국적을 허용하지 않아 중국인은 한국 영주권을 취득하는 형태로 이주하고 있음. 베트남은 이중국적 취득이 가능함. 한국 국적취득 욕구가 있는 베트남 출신 참여자들은 센터의 베트남 통번역 직원과 함께 국적취득 노력을 지속하고 있음.</p>
2	<p>- 공동육아나눔터의 경우 외부공모 사업이 많은데 이점에 대해 설명 부탁드립니다.</p> <p>: 공동육아나눔터의 경우 사업비가 적은 편임. 적은 사업비로 다양한 사업을 운영하기 위하여 외부공모 사업이 많음.</p> <p>: 성신여자대학교 대학생 연계, 서울동행사업, 도서관 사업 등 다양한 외부공모사업과 연계하여 상시프로그램을 진행하고 있음.</p> <p>- 시립강북노인복지관의 프로그램 중 창작동화, 동화구연반이 있음. 프로그램 수강자들은 1-3세대 통합프로그램을 진행 하는 것에 대한 욕구가 있음. 공동육아나눔터의 사업비가 적으므로, 재능 나눔을 원하는 노인들의 활동처가 되어주는 것도 좋다고 생각됨.</p> <p>: 이전에 수유동 공동육아나눔터와 협업 했던 경험이 있음. 인수동 공동육아나눔터와도 협업에 대한 논의를 했었지만, 위치 등의 사유로 중단되었음. 새로운 사업을 다시 함께 진행 할 수 있는 방법을 모색해 봤으면 함.</p>
3	<p>- 강북구 내의 학교, 병설 유치원 등과 협약하고 있는데, 협약 이후에 어떤 일이 진행되는지 궁금함.</p> <p>: 현재 진행된 관내 학교, 병설 유치원 등과의 협약은 다문화가족 자녀 기초학습지원사업의 일환으로 진행됨. 협약을 통해 한국어 수업 및 부모교육 등 다양한 프로그램을 진행하고 있음. 관내 초등학교뿐만 아니라 어린이집·유치원과도 협약을 진행하여 기초학습지원과 서울가족학교 등의 프로그램을 실시하고 있음.</p>
4	<p>- 이전에는 센터에서 아이돌보미를 채용한 후 양성교육을 진행했다면 현재는 여성인력개발센터에서 아이돌보미 양성교육을 진행한 후, 센터에서 채용을 진행하고 있음. 양성교육은 내일 배움카드로 진행하다보니 교육비에 대한 개인부담이 발생하고 있어 신청을 부담스러워 하고 있는 상황임. 또한 양성교육만 수료하고 실제 취업까지 연계가 잘 안 되는 것 같아 걱정임.</p>

질의사항

		: 현재 민간차원에서의 아이돌봄 수요공급 조절이 어려워서 아이돌봄지원사업은 여성가족부에서도 더 확대 운영한다고 하고 있는 상황임. 센터에서는 정책방향에 맞춰서 최대한 아이돌보미를 양성하고 발굴하고 홍보할 계획임.
--	--	--

4. 주요의견

구 분	내 용
<p style="text-align: center;">논의사항</p>	<ul style="list-style-type: none"> - 악성민원에 대한 사례가 증가 하고 있으며, 직원보호와 민원인에 대한 제재방법이 필요하다고 판단됨. 이에 운영위원들의 조언을 구하고자 함. 복지관에서도 악성민원관련 사항이 운영규정에 있는지 궁금함. : 회원관리 규정에 회원들 컴플레인에 대한 대응방법과 조치, 이용정지에 대한 사항이 있어 규정에 따라 운영하고 있음. 이용자들이 주제하는 운영위원회에서 결정하는 기관도 있다고 함. - 구청에서는 악성 민원에 대해 어떤 대응을 하고 있는지 설명 부탁드립니다. : 구청 홈페이지에서 직원의 사진과 이름을 확인할 수 없도록 변경하고 업무와 전화번호만 확인할 수 있도록 함. 전화민원에 대해 직원 보호에 대한 사전 멘트가 나오도록 하고, 녹음 및 CCTV를 활용함. : 센터에서도 전화 사전 안내 멘트, 녹음, CCTV를 사용하고 있음. 타 센터의 의견을 받아 현재 홈페이지에서 직원 이름을 확인할 수 없도록 수정 게시한 상황임. - 직원들 대상으로 민원인 대하는 방법 등을 직원 내부교육으로 실시하였음. 교육을 통해 민원에 대해 어떻게 대처할 수 있는지 학습 가능하였음. - 복지관에서는 운영위원 중에 변호사가 있어서 관련 내용이 있는 경우 도움을 받고 있음. 가능하다면 지역사회 자원을 활용하는 것도 좋을 것이라고 생각됨. 가족센터는 어떻게 법률 자문을 받고 있는지 궁금함. : 아이돌봄 지원사업의 경우, 법률 자문 필요시 서울시 아이돌봄 광역거점기관에 요청하고 있음. - 악성 민원인에 대한 적절한 제재방법이 필요함. 3회 이상 문제를 일으키면 센터를 이용할 수 없는 등의 방법으로 '3진 아웃 제도'를 시행해 보아도 좋을 것 같음. 또한 대면 진행시 스크리닝 효과가 있고 강북구 거주자인지도 확인 가능할 것임. : 대면 진행이 스크리닝 효과가 있는 것에 동의함. 하지만 대면 스크리닝 진행으로 인해 인테이크, 결과 보고 등 실질적으로

담당자들의 업무가 과중될 수 있는 상황도 우려됨. 또한 상담 사업의 경우 내담자 보호에 관한 비밀보장의 원칙이 있어서 스크리닝 진행이 원칙을 위배할 수 있는 부분도 염려됨. 직원 보호 차원에서 악성 민원인들에 대한 대처 방안과 상담 윤리에 맞는 대응방안을 강구해 나가는 것이 좋을 것이라 판단됨.

- 오늘 주신 의견들 참고하여 센터에서도 여러 방안을 고안해보고, 다양한 측면에서 노력해 보도록 하겠음. 오늘 좋은 의견들 주셔서 감사를 표함.

■ 회의진행사진



2024년 9월 12일

강북구가족센터