

평가 결과서

정책 연구 과제 명		보건복지콜센터 활성화 방안	연구기관/ 책임연구원	한국보건사회연구 원/김미숙
부 서 /과 제 담 당 관		보건복지콜센터	담당공무원	류 제 덕
연 구 방 식		1. 위탁형 용역(○) 2. 공동연구형 용역() 3. 자문형 용역()		
연구자 선정방식		1. 일반경쟁입찰() 2. 수의계약(○)		
연 구 기 간		2006.8월 ~ 2007.1월(5개월)		
연 구 결 과		○ 보건복지콜센터 활성화 방안 마련 - 센터 운영측면 : 상담원들에게 위임 가능한 실제적인 업무 처리기능을 단계적으로 발굴하는 상담기능 확대 적극 검토 - 시스템 측면 : 아웃바운드 방식의 비효율성 개선, 고객지향적 서비스 기반 환경 개선, 상담시스템 및 유기관기관과의 업무 연계 기능 강화, 홈페이지 기능의 보완 및 채널 통합관리 기능 개선 - 이용자 및 상담원 측면 : 홍보강화, 대국민서비스 질 향상, 관련기관간 연계체계 구축, 관리자 마인드 필요, 체계적인 상담시스템 마련, 상담원의 근로여건 개선		
평 가 결 과		○ 향후 콜센터의 발전적인 역할과 기능 재정립 및 확대 등 당초 연구용역 목적에 부합함 ○ 보건복지 상담서비스에 대한 국민의 접근성 및 이용편의성을 수요자의 관점에서 보다 가까이 접근 및 활용할 수 있는 확대방안 마련		
평가자	구 분	1. 평가전문위원() 2. 과제담당관() 3. 담당공무원(○)		
	성 명	류 제 덕		