

## 활용결과보고서

정 책 연 구 과 제 명	보건복지콜센터 활성화 방안	연구기관/ 책임연구원	한국보건사회연구 원/김미숙
부 서 / 과 제 담 당 관	보건복지콜센터	담당공무원	류 제 덕
연 구 기 간	2006.8월 ~ 2007.1월(5개월 )		
활 용 구 분	1. 법·제도 개선( )      2. 정책반영      3. 정책참조(○)		
연 구 목 적	○ 보건복지콜센터 활성화 방안을 마련하여 국민에게 다가가는 보건복지행정 구현을 위한 콜센터 운영		
연구 주요내용	○ 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		
활 용 목 적	○ 현 콜센터운영의 문제점 개선과 향후방안 마련		
정책활용 방안	· 현 업무와의 연계 타당성 분석 : 민원업무와 연계처리  · 타당성 분석 결과 및 시사점 : 보건복지콜센터의 활성화 적극 필요  · 법·제도 개선 및 정책반영, 정책참조 등 활용방안 모색 : 없음		