<고용노동부고객상담센터 공고 제2024-1호>

고용노동부고객상담센터(천안센터)
기간제근로자 공개 경쟁 채용 공고

고용노동부고객상담센터(천안센터)에서 근무할 기간제근로자(책임전화상담원_서무_대체인력)를 공개 경쟁 채용하니, 해당 분야의 전문성과 경험을 갖춘 분들의 많은 지원 바랍니다.

2024. 1. 24.

고용노동부고객상담센터소장

※ 본 채용은 NCS(국가직무능력표준) 기반의 채용방식을 따르고 있습니다. 채용 분야별 주요 직무수행 내용과 요구되는 지식·기술·태도 등은 본문에 포함된 직무설명서를 참고하시기 바랍니다.

1 채용분야 및 담당업무

구분	채용분야	담당업무
기간제근로자	책임전화상담원(서무) 대체인력	**고용노동행정 전화상담 업무 관련 지원** 붙임의 직무설명서 참조

2 채용인원

채용관서	채용부문	채용인원	근무지
고객상담센터	천안센터	1명	충남 천안시 동남구 청수14로 96

3 응시자격

구 분	주 요 내 용
학력 및 전공	· 학력 및 전공 무관
자격 사항	· 무관
성별, 연령	· 제한 없음

병역	· 남자의 경우 병역의무를 필한 자 또는 면제된 자
우대사항	· 관련 분야 경력자 · 컴퓨터활용능력 관련 자격증 소지자 등
가산점	· 장애인
기타	· 인사 관련 규정상 결격사유에 해당되지 않는 자

4 전형절차 및 일정

○ 전형절차

서류전형

- 응시자의 직무적합성 여부를 서면으로 심사하여 적격·부적격 여부 판단
- 서류전형기준 등을 고려하여 최종선발인원의 **5배수** 범위 내에서 선발

⇩

면접전형

- 직업기초능력, 직무수행능력 등을 평가

○ 전형일정

전형일정	일 시	비고
지원서 접수	2024. 1. 24.(수) ~ 2. 2.(금) 18:00	• 첨부된 신규 채용 지원서, 자기소개 및 직무 수행 계획서, 개인정보의 이용·활용 동의서, 서약서 제출 • **채용 담당자 이메일로 응시원서 등 제출** *** 2024. 2. 2.(금) 18:00까지 수신된 지원서만 유효**
서류전형 합격자 발표	2024. 2. 7.(수) 16:00 이후	• 고용노동부고객상담센터 홈페이지 공고
면접전형	2024. 2. 14.(수)	• 서류전형 합격자 발표 시 면접 일시 및 장소 공고 예정
최종 합격자 발표	2024. 2. 15.(목) 16:00 이후	• 고용노동부고객상담센터 홈페이지 공고
임용	2024. 2. 21.(수)	• 근로계약 체결 및 근로개시

※ 상기 일정은 변경될 수 있으며, 이 경우에는 고용노동부고객상담센터 홈페이지에 공지

5 우대 및 가점사항

○ 우대 사항(서류전형 시 적용)

구분	우대 사항
경력 사항 (20점)	• 관련 분야 업무 근무 경력자(경력에 따라 차등 적용) ※ (관련 분야) 국가, 지자체, 공공기관, 민간기업 등에서 서무(총무) 관련 업무 근무 경력 (단, 공고일 현재 최근 5년 이내 기간 중 해당 업무 경력을 합산)
자격 사항 (10점)	• 컴퓨터 관련 자격증

○ 가점 사항(서류전형·면접전형 해당)

구분		부가 점수
사회형평가점 (취업취약계층)	▲「장애인고용촉진 및 직업재활법」 제2조에 의한 장애인(원서접수 마감일 기준)	·5점

6 제출방법 및 제출서류

○ 제출방법

- **채용 담당자 이메일로 응시원서 등 제출(우편·방문으로는 접수받지 않음에 유의)**
- **접수 기한(2. 2.(금) 18:00)까지 수신된 지원서만 유효(접수 기한 도과 시 접수 불가)**
- **동일 일자 공고한 채용이 있을 경우 중복 지원 불가**
- 채용 담당자 이메일 주소

구분	담당자 e-메일	담당자 연락처
채용 담당자	ssunhwi@korea.kr	052-702-5007

○ 제출서류

- 원서접수 시 아래의 지정된 양식에 따라 작성 후(서명/날인 필수) 스캔본을 채용 담당자 이메일로 송부(단, 스캔하여 제출하기 어려운 경우 한글파일을 제출하되, 서류전형 합격자는 면접전형 시 서명/날인 한 원본 서류 반드시 제출)

구분	제출 서류
원서접수 시 제출	• **국가직무능력표준(NCS) 기반 신규 채용 지원서(서식1)** • **자기 소개 및 직무 수행 계획서(서식2)** • **개인정보 및 고유식별 정보 활용 동의서(서식3)** • **서약서(서식4)** • **장애인증명서(해당시)**

면접 시 제출 (서류전형 합격자에 한함)	• **경력증명서 각 1부(해당자)** * 경력증명서는 해당 모집 분야와 관련하여 근무한 경력증명서를 첨부하되, 근무기간, 직위, 직급, 담당업무를 정확히 기재하고 발급확인자 서명 및 연락처 포함 • **자격증 사본 각 1부(해당자)**

7 근무조건

○ 주요업무: **서무(총무)업무**(고용·노동정책 관련 전화상담 업무 지원 등, **붙임 "직무설명자료" 참고**)

○ 근무기간: 2024. 2. 21.(수) ~ 2024. 9. 6.(금)

○ 근무시간: 주 5일(월~금), 09:00~18:00 (무급휴게 1시간)

○ 보수수준: "2023년도 전화상담원 보수표" 적용, 정액급식비 140,000원

* 매년 임금협약을 통해 임금수준이 결정되며, 2024년도 임금협약 체결 전으로 2023년도 보수표 적용 후 추후 소급 적용

직급	2023년도 전화상담원 보수표
책임전화상담원 (서무)	· (경력 0~2년 이내) 기본시급 10,258원 · (경력 2~4년 이내) 기본시급 10,699원 · (경력 4~6년 이내) 기본시급 11,096원 · (경력 6~9년 이내) 기본시급 11,540원 · (경력 9~12년 이내) 기본시급 12,002원 · (경력 12~15년 이내) 기본시급 12,483원 · (경력 15~18년 이내) 기본시급 12,983원 · (경력 18년 이상) 기본시급 13,503원

○ 경력인정: "고객상담센터 전화상담원 급여단계 획정 지침" 적용

○ 그 밖의 복무 등에 관한 사항은 "고용노동부공무직근로자 운영규정"에 따름

8 기타유의사항

○ 응시자는 「채용절차의 공정화에 관한 법률」제11조에 따라, **최종합격자 발표일 이후 14일부터 30일 간(반환청구기간) 서면으로 채용서류의 반환을 신청**할 수 있으며, 이 경우 반환청구를 한 날부터 14일 이내에 해당 채용서류를 반환(최종 채용 합격자, 홈페이지 또는 전자우편으로 제출된 경우나 구인자의 요구 없이 자발적으로 제출한 경우는 제외)하게 됩니다. 채용서류의 **보관기간은 상기의 반환청구기간의 말일까지**이며, 보관기간동안 **반환을 청구하지 않거나 전자적으로 접수된 서류는 「개인정보보호법」에 따라 파기**합니다. 반환을 청구하는 경우 반환에 소요되는 비용은 청구인 부담으로 청구될 수 있습니다.

○ 응시원서 및 이력서 등은 정확히 작성하여야 하고, 이를 준수하지 아니할 경우 사안에 따라 불이익을 받을 수 있습니다.

○ 응시자가 선발예정 인원수와 같거나 미달하더라도 적격자가 없는 경우 선발하지 않거나 당초 선발예정 인원보다 적게 채용할 수 있습니다.

○ 최종합격자의 채용포기 및 결격사유, 채용 공고일 이후 1개월 이내 동일 센터·동일 근무형태 내 추가 결원 발생 등의 사정으로 결원 보충 필요시 면접시험 성적에 따라 선발 된 예비합격자 중 추가 합격자를 결정할 수 있습니다.

○ 합격자 발표 후라도 신원조사 및 경력 조회 등을 통하여 결격사유가 발견될 경우 합격이 취소될 수 있습니다.

○ 합격 통보된 자가 첫 출근일에 출근하지 않을 경우 사유를 확인하고 합격을 취소할 수 있습니다.

○ 본 계획은 사정에 의해 변경될 수 있으며, 변경된 사항은 해당시험 전에 변경 통지 또는 공고할 예정입니다.

○ 시험결과에 부당한 영향을 끼칠 목적으로 허위자료를 제출하였을 경우 합격이 취소되며 관계 법령에 의거 형사고발 조치를 당할 수 있습니다.

○ 채용분야(공무직근로자, 기간제근로자), 선발방법(공개 경쟁, 제한 경쟁), 근무센터 및 근무형태(전일제, 교대제) 간 중복 지원이 불가하며 중복 접수 시 해당 지원서는 모두 무효처리됩니다.

○ 결격사유

- 피성년후견인 또는 피한정후견인
- 파산자로서 복권되지 아니한 자
- 금고 이상의 실형을 선고를 받고 그 집행이 종료되거나, 집행을 받지 아니하기로 확정된 후 5년이 지나지 아니한 자
- 금고 이상의 형을 받고 그 집행유예의 기간이 끝난 날부터 2년이 지나지 아니한 자
- 금고 이상의 형의 선고유예를 받은 경우에 그 선고유예기간 중에 있는 자
- 징계로 파면처분을 받은 때로부터 5년이 지나지 아니한 자
- 징계로 해임처분을 받은 때로부터 3년이 지나지 아니한 자
- 법원의 판결 또는 다른 법률에 의하여 자격이 상실 또는 정지된 자
- 병역의무를 기피 중에 있는 자

○ 기타 자세한 내용은 아래로 문의하시기 바랍니다.

- 고용노동부고객상담센터 기획지원과 (☎ 052-702-5007)

【붙임】

직무설명자료 : 책임전화상담원(서무)

<table>
<tr><td rowspan="4">채용분야</td><td rowspan="4">전화상담원
(서무)</td><td rowspan="4">분류
체계</td><td>대분류</td><td>02. 경영·회계·사무</td></tr>
<tr><td>중분류</td><td>02. 총무·인사</td></tr>
<tr><td>소분류</td><td>03.일반사무</td></tr>
<tr><td>세분류</td><td>02.사무행정</td></tr>
<tr><td>기관
주요사업</td><td colspan="4">○ 고용노동부고객상담센터는 전국 단일번호(1350)에 의한 고용노동행정 전화상담 서비스의 제공, 인터넷 및 서면으로 접수된 고용노동 관련 질의에 대한 회신 등을 목적으로 설립된 고용노동부 소속기관임</td></tr>
<tr><td>주요업무</td><td colspan="4">○ 고용노동정책 전화상담 업무 관련 사무행정·회계처리 등 지원 업무
- 전화상담업무 관련 서무, 경조 및 복리후생 관련 업무, 센터 환경 정비·서류관리·행사·방역 관련 업무, 전산 관련 업무, 상담 관련 통계 관리 업무, 각종 교육 수요 파악 업무, 센터 공무직 급여 실무 업무 등 업무 분장에 의한 업무</td></tr>
<tr><td>전형방법</td><td colspan="4">○ 채용공고문 참고</td></tr>
<tr><td rowspan="2">일반요건</td><td colspan="2">연령</td><td colspan="2">무관</td></tr>
<tr><td colspan="2">성별</td><td colspan="2">무관</td></tr>
<tr><td rowspan="2">교육요건</td><td colspan="2">학력</td><td colspan="2">무관</td></tr>
<tr><td colspan="2">전공</td><td colspan="2">무관</td></tr>
<tr><td>필요지식</td><td colspan="4">○ 문서작성절차, 문서양식과 유형, 그룹웨어 매뉴얼 전자결재 프로세스, 사무기기 운용 매뉴얼 및 사무기기 특성, 업무용 프로그램 활용 능력, 인트라넷 활용 능력</td></tr>
<tr><td>필요기술</td><td colspan="4">○ Excel, HWP 등 워드프로세서 활용 능력, 사무기기 활용 능력, 인증 관련 업무의 경험 및 우대, 요구사항 분석 및 일정계획 수립·관리 능력, 자료검색, 매체 사용·활용 능력, 사무기기 사용 및 업무 파악 능력, 그룹웨어 사용 기술</td></tr>
<tr><td>직무수행
태도</td><td colspan="4">○ 투철한 사명감과 희생정신, 평정심을 잃지 않는 침착함과 결단력, 민원현안에 대한 객관적 인식태도, 친화적·진취적 사고, 리더십과 도덕적 행동, 긍정적·적극적 사고, 서비스 마인드를 갖춘 태도, 매너를 준수하려는 태도, 경청하는 태도, 유연한 고객응대 및 대처 능력, 업무수행에 필요한 기술의 이해와 지속적 개선 노력의 직무태도</td></tr>
<tr><td>필요자격</td><td colspan="4">○ 없음</td></tr>
<tr><td>우대사항</td><td colspan="4">○ 채용공고문 참고</td></tr>
<tr><td>직업기초
능력</td><td colspan="4">○ 의사소통능력, 직업윤리, 문제해결능력, 조직이해능력, 정보능력, 대인관계능력, 수리능력</td></tr>
<tr><td>참고
사이트</td><td colspan="4">○ www.ncs.go.kr 홈페이지 -> 국가직무능력표준(NCS) 학습모듈 검색
○ www.moel.go.kr 홈페이지 -> 고용노동부</td></tr>
</table>

【서식 1】

국가직무능력표준(NCS) 기반 신규 채용 지원서

채용 분야	☑ 천안센터 책임전화상담원(서무) 휴직 대체인력 공개 경쟁 채용

1. 인적 사항

* 인적 사항은 필수 항목으로 반드시 모든 항목을 기입해 주십시오.

성 명		임용일 기준 만60세 이상 여부	☐ 이상 ☐ 미만
현주소			
연락처	(본인휴대폰)	전자우편	
	(비상연락처)		
장애인 여부	☐ 대상(5%) ☐ 비대상		

2. 관련분야 경력 사항

* 채용 직무 관련 경력 사항이 있는 경우 근무기간, 기관명, 직위/역할, 담당업무 등을 상세하게 기입하여 주십시오.

근무기간	기관명	직위/역할	담당업무
년 월 일~ 년 월 일			
년 월 일~ 년 월 일			
년 월 일~ 년 월 일			
년 월 일~ 년 월 일			

3. 자격 사항

* 자격은 직무 및 컴퓨터활용능력과 관련된 자격을 의미합니다. 해당 자격증을 정확히 기입해 주십시오.(작성란이 부족한 경우 칸을 추가하여 작성)

자격증명	발급기관	취득일자
		년 월 일
		년 월 일
		년 월 일

【서식 2】

자기 소개 및 직무 수행 계획서

1. [지원동기 및 포부] 고용노동부고객상담센터에 지원 동기 및 입사 후 기관과 귀하의 동시 발전을 위한 포부와 각오도 서술하여 주십시오. (300자 내외)

○ *[작성요령] 중고딕, 13p, 줄간격 130%*

2. [직무경험] 지원하신 직무와 관련한 경력 혹은 경험 사항에 대해 상세히 기술해 주십시오.(구체적으로 본인이 수행한 활동 조직, 역할 및 구체적 활동 내용, 주요 결과 등) (300자 내외)

3. [직무역량] 지원하신 직무 수행에 필요한 역량은 무엇이라고 생각하십니까? 귀하가 그 필요한 역량을 갖추신 수준에 대해 스스로 평가해 주시고, 향후 이 역량 유지 및 향상을 위한 계획에 대해 서술해 주십시오. (300자 내외)

4. [문제해결 능력] 귀하가 지원하신 직무 수행 중에는 비논리적 주장, 반복 주장, 막무가내 주장, 어렵고 복잡한 질문 등 어려움도 있습니다. 이런 갈등 상황과 문제는 어떻게 헤쳐 나가실 계획인지요? (300자 내외)

5. [인재상 부합] 고용노동부고객상담센터에 핵심가치(기본에 충실, 전문상담, 고객만족, 소통과 협력)에 부합되는 관련 경험을 구체적으로 기술하여 주십시오. (300자 내외)

위와 같이 응시원서를 제출하며 일체 허위기재 사실이 없음을 확인합니다.

20 년 월 일

성명: (서명)

고용노동부고객상담센터소장 귀하

※ **(유의 사항)** 응시자는 경험 혹은 경력 기술서 작성시 직·간접적으로 출신지역, 가족관계, 신체적조건(키, 체중, 용모, 사진), 학력 등 인적사항이 나타나지 않도록 작성, 다만 사회형평적 채용을 위해 장애인, 국가유공자에 대한 정보표시는 가능

【서식 3】

개인정보 및 고유식별 정보 활용 동의서

「개인정보 보호법」 제15조 및 제22조.「신용정보의 이용 및 보호에 관한 법률」 제33조에 따라 개인(신용)정보를 수집·이용하는 경우 개인의 동의를 얻어야 합니다. 이에 아래와 같이 개인정보 및 고유식별정보 수집·이용에 관한 안내를 하고 동의를 구합니다.

구 분	수 집 정 보
입사지원자	○ 성명, 생년월일, 주소, 전화번호, 전자우편(e-mail) ○ 취업지원대상자, 장애인, 경력단절여성, 저소득층 여부 ○ 상담분야 교육 이수 여부 ○ 직무관련 경험·경력·자격 사항 ○ 자기 소개서
서류전형 합격자	○ 경력증명서, 자격증명서 ○ 취업보호대상자증명서, 장애인증명서, 저소득층확인증명서

<개인정보 및 고유식별정보 수집·이용에 관한 안내>

▲ **수집·이용목적**: 채용 심사에 필요한 **인적사항 및 입증서류 확인, 채용결격사유 확인**

▲ **수집항목**

- **응시지원자:** 성명, 주소, 전화번호, 전자우편 등 위 입사지원자 수집정보
- **서류전형 합격자: 각종 증명서 등** 위 서류전형 합격자 수집정보 중 해당정보

▲ **보유·이용기간**: 신규채용에 필요한 **보존기한 완료시**까지

▲ **동의 거부권리 안내:** 본 **「개인정보 및 고유식별정보 수집·이용」에 대해 동의하지 않을 수 있음. 다만,** 동의하지 않을 경우 이 채용시험에서 **자료 미확인으로 불이익이 있을 수 있음**

위 사항을 숙지하고 개인정보 수집 · 이용에 동의합니다.

20 년 월 일

성명 (서명)

고용노동부고객상담센터소장 귀하

【서식 4】

서 약 서

- 주의 사항 -

1. 응시 원서 등에 허위 기재 또는 기재 착오, 구비 서류 미제출 등으로 인한 불이익은 응시자 본인의 책임으로 합니다.

2. 제출한 서류 내용이 사실과 다를 경우 합격을 취소할 수 있습니다.

3. 자기 소개 및 직무 수행 계획서 등은 정확히 작성하여야 하고, 이를 준수하지 아니할 경우 사안에 따라 불이익을 받을 수 있습니다.

4. 합격자 발표 후라도 신원조회·조사 및 경력 조회 등을 통하여 결격 사유가 발견될 경우 합격을 취소할 수 있습니다.

5. 시험 결과에 부당한 영향을 끼칠 목적으로 허위 자료를 제출하였을 경우 관계 법령에 따라 형사고발 조치를 당할 수 있습니다.

본인은 위 주의 사항을 숙지하였으며, 채용 과정에서 취득한 비밀 및 개인정보 등에 대해서는 일체 비밀로 할 것을 서약합니다.

20 년 월 일

성명 (서명)

고용노동부고객상담센터소장 귀하

【서식 5】

■ 채용절차의 공정화에 관한 법률 시행규칙[별지 제3호서식]

채용서류 반환청구서

접수번호		접수일자
청구인	성명	접수번호
주 소		
반환장소 (주소와 다른 경우 기재)		
반환청구서류		

「채용절차의 공정화에 관한 법률」 제11조 및 같은 법 시행령 제2조 및 제4조에 따라 위와 같이 채용서류의 반환을 청구합니다.

년 월 일

청구인 (서명 또는 인)

고용노동부고객상담센터소장 귀하

공지사항

1. 「채용절차의 공정화에 관한 법률 시행령」 제2조제1항에 따라 신청인이 채용서류의 반환을 요청하면 해당 사업장은 14일 이내에 반환요구서류를 발송하도록 하고 있습니다.
2. 「채용절차의 공정화에 관한 법률 시행령」 제2조제2항에 따라 반환요구서류는 특수취급우편물을 통해서 전달받거나, 사업장으로부터 직접 전달받을 수 있습니다.
3. 「채용절차의 공정화에 관한 법률」 제11조제5항 및 같은 법 시행령 제5조제2항에 따라 채용서류의 반환에 드는 비용을 청구인이 부담할 수 있습니다.

210mm×297mm[일반용지 60g/㎡(재활용품)]