

## 고용노동부고객상담센터 전임전화상담원 휴직 대체 인력(기간제 근로자) 공개 경쟁 채용 공고

고용노동부고객상담센터에서 근무할 전임전화상담원 휴직 대체 인력(기간제 근로자)을 공개 경쟁 채용하니, 고용노동행정 분야의 전문성과 경륜을 갖춘 분들의 많은 응모 바랍니다.

2022년 8월 19일

고용노동부고객상담센터소장

### 1. 채용 개요

☐ 채용 분야: 전임전화상담원

☐ 채용 예정 인원

구분	근무형태	채용 인원
울산센터	전일제 전임전화상담원	4명
천안센터	전일제 전임전화상담원	7명
안양센터	전일제 전임전화상담원	3명
광주센터	전일제 전임전화상담원	6명

☐ 응시 자격

구분	주요내용
학력 및 전공	• 학력 및 전공 무관
성별 및 연령	• 제한 없음(정년: 만 60세)
가산점	• 장애인 • 취업취약계층 • 법률에 따른 취업지원대상자
우대사항	• 관련 분야 교육 이수자 • 관련 분야 경력자 • 상담 관련 자격증, 컴퓨터활용능력 관련 소지자 등
기타	• 인사 관련 규정 상 결격사유에 해당되지 않는 자

## □ 결격 사유

결격 사유
<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 고용노동부 공무직근로자 운영규정 제9조 준용 <ul style="list-style-type: none"> <li>- 피성년후견인 또는 피한정후견인</li> <li>- 파산자로서 복권되지 아니한 자</li> <li>- 금고 이상의 실형을 선고받고 그 집행이 종료되거나, 집행을 받지 아니하기로 확정된 후 5년이 지나지 아니한 자</li> <li>- 금고 이상의 형을 받고 그 집행유예의 기간이 끝난 날부터 2년이 지나지 아니한 자</li> <li>- 금고 이상의 형의 선고유예를 받은 경우에 그 선고유예기간 중에 있는 자</li> <li>- 전직 근무기관에서 징계로 파면처분을 받은 때로부터 5년이 지나지 아니한 자, 징계로 해임처분을 받은 때로부터 3년이 지나지 아니한 자</li> <li>- 법원의 판결 또는 다른 법률에 의하여 자격이 상실 또는 정지된 자</li> <li>- 「병역법」상의 병역의무를 기피 중에 있는 자</li> <li>- 「부패방지 및 국민권익위원회의 설치와 운영에 관한 법률」 제82조에 따른 비위면직자 등의 취업제한 적용을 받는 사람</li> </ul> </li> </ul>

## 2. 전형 일정

전형 단계	전형 방법 및 일정	합격자 발표일
모집 공고	• 일시: 2022. 8. 19.(금)	
지원서 접수	• 일시: 2022. 8. 19.(금)부터 2022. 8. 26.(금) 18:00까지	
서류 심사	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 일시: 2022. 8. 30.(화)</li> <li>• 방법: 접수된 응시원서 등을 통해 평가하여 고득점자 순으로 면접 대상자 선정</li> </ul>	2022. 8. 31.(수) 16:00 이후
면접 심사	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 일시: 2022. 9. 5.(월)</li> <li>* 시간은 면접 심사 공고 시 별도 공고</li> <li>• 장소: 울산 · 천안 · 안양 · 광주센터</li> <li>• 방법: 대면면접</li> </ul>	
최종 합격자 발표	• 면접 심사 합격자를 최종 합격자로 선발	2022. 9. 7.(수) 16:00 이후
임용	• 임용일: 2022. 9. 13.(화)	

※ 위 일정과 면접 심사 방법은 변경될 수 있으며, 이 경우에는 고용노동부 고객상담센터 홈페이지에 공지

### 3. 지원서 접수

□ 접수 기간: 2022. 8. 19.(금)부터 2022. 8. 26.(금) 18:00까지

□ 접수 방법: 담당자 이메일을 통해서만 접수 가능

○ 울산센터 담당자 이메일: ssunhwi@korea.kr

○ 천안센터 담당자 이메일: hukasi96@korea.kr

○ 안양센터 담당자 이메일: ugchung@korea.kr

○ 광주센터 담당자 이메일: ariarl@korea.kr

※ 우편 · 방문으로는 접수받지 않으며, 응시서류와 제출 서류가 누락되지 않도록 기한을 지켜주시기 바람

※ 센터 간 중복 지원 불가

□ 제출 서류

전임전화상담원 제출 서류	대상
<ul style="list-style-type: none"> <li>국가직무능력표준(NCS)기반 채용 지원서, 자기소개 및 직무기술서 각 1부</li> </ul>	원서접수 시 제출
<ul style="list-style-type: none"> <li>개인정보의 수집 및 이용동의서</li> </ul>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>서약서</li> </ul>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>경력증명서 각 1부(해당자, 면접 시 제출)</li> <li>* 경력증명서는 해당 모집분야와 관련하여 근무한 경력증명서를 첨부하되, 근무기간, 직위, 직급, 담당업무를 정확히 기재하고 발급확인자 서명 및 연락처 포함</li> </ul>	면접 시 제출 (서류전형 합격자에 한함)
<ul style="list-style-type: none"> <li>교육 이수 증명서 각 1부(해당자, 면접 시 제출)</li> </ul>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>상담 관련 자격증 사본 각 1부(해당자, 면접 시 제출)</li> </ul>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>컴퓨터 관련 자격증 사본 각 1부(해당자, 면접 시 제출)</li> <li>※ 컴퓨터활용능력, 워드프로세서, 인터넷정보관리사 등</li> </ul>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>장애인 증명서 1부(해당자, 면접 시 제출)</li> <li>취업지원대상자 확인 서류 각 1부(해당자, 면접 시 제출)</li> <li>※ 국가보훈처에서 발급한 취업지원 대상자 증명서</li> </ul>	

**☞ 취업지원대상자의 채용시험 가점을 규정한 법률**

- ▲ 「국가유공자 등 예우 및 지원에 관한 법률」 제31조
- ▲ 「독립유공자예우에 관한 법률」 제16조
- ▲ 「5.18민주유공자 예우에 관한 법률」 제22조
- ▲ 「특수임무유공자 예우 및 단체설립에 관한 법률」 제24조
- ▲ 「고엽제후유의증 등 환자지원 및 단체설립에 관한 법률」 제7조의9

- 취업취약계층 확인 증명서 각 1부(해당자, 면접 시 제출)
  - 「국민기초생활보장법」 제2조제2호에 의한 기초생활보장 수급자: 기초생활보장 수급자 증명서
  - 차상위 계층: 차상위 본인부담 경감증명서(건강보험공단 누리집(홈페이지)에서 발급)
  - 차차상위계층: 2022년 4월~6월분 건강보험료 납입증명서 또는 부과통지서, 건강보험증 사본 또는 건강보험 자격확인(통보)서

【가구원수별 '건강보험료' 납입액(부과액) 상한 (원/월)】

구분	1인가구	2인가구	3인가구	4인가구	5인가구	6인가구	7인가구
중위소득 (A)	1,944,812	3,260,085	4,194,701	5,121,080	6,024,515	6,907,004	7,780,592
소득 인정액 (B=A×0.6)	1,166,887	1,956,051	2,516,821	3,072,648	3,614,709	4,144,202	4,668,355
차차상위계층 건강보험료 (납입액) (B×0.03335)	40,783	68,364	87,963	107,389	126,334	144,840	163,159

※ 8인 이상 가구의 중위소득: 1인 증가시 873,588원씩 증가(예: 8인가구 8,654,180원)  
 ※ 건강보험료(납입액)는 노인장기요양보험료는 제외한 금액임

※ 「한부모가족지원법」 제5조의 규정에 의하여 보호를 받는 한부모가족 세대주 (또는 사실상 세대원을 부양하는 자): 한부모가족증명서

\* 상기 제출 서류는 출력하여 서명/날인 한 서류를 스캔하여 제출함을 원칙으로 함, 다만 스캔하여 제출하기 어려운 경우 한글파일을 제출하되, 서류심사 합격자는 면접심사 시 서명/날인 한 원본 서류를 반드시 제출하여야 함

## 4. 심사 평가 기준

☐ 서류 심사 평가 기준

구분	평가 요소	배 점	
교육 사항 (20점)	<ul style="list-style-type: none"><li>• 직업상담, 상담 관련 및 노동관계법, 민법, 행정쟁송법, 인사노무관리 관련 교육</li><li>* 학교 이외 기관에서의 직업교육은 8시간 이상 수료만 인정</li></ul>	·(유효개수/8)×배점	
경력 사항 (30점)	<ul style="list-style-type: none"><li>• 고용노동부 퇴직자, 고용노동분야 공공·민간기관 등 근무 경력자, 기업·공공기관의 인사·노무업무, 상담 관련 업무</li><li>* 공고일 현재 최근 5년 이내 기간 중에 해당 업무 경험을 합산</li></ul>	·3년 이상: 30점 ·2년~3년 미만: 20점 ·6개월~2년 미만: 10점	
자격 사항 (10점)	• 컴퓨터 관련 자격증	·배점의 80%	중 복 인정 안됨
	• 고용 노동 분야 등 상담 관련 자격증	·배점의 100%	
자기 소개 및 직무기술서 (40점)	<ul style="list-style-type: none"><li>• 4개 질문에 알맞은 내용으로 작성하고 작성된 내용이 설득력 있게 제시되어 있는가?</li></ul>	·우수(10점) ·보통(8점) ·미흡(6점)	
총 점		100점	

## □ 면접 심사 평가 기준

구 분	평가 요소	배점
전임전화상담원	고용노동정책 고객 응대	40점
	고객 서비스 마인드	15점
	의사소통능력	15점
	적극적 문제 해결 능력	15점
	리더십	15점
총 점		100점

## □ 서류 및 면접 심사 시 가산점 적용 사항

구 분	배점 사항	가점
가산점 적용 사항	<ul style="list-style-type: none"> <li>장애인: 5점</li> <li>취업지원대상자: 5점 또는 10점(각 법률에서 그 적용 대상자를 구분하여 명시)</li> </ul>	배점(100점) 외 가점 부여 (중복 가산)

	<p>☞ <b>취업지원대상자의 채용시험 가점을 규정한 법률</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▲ 「국가유공자 등 예우 및 지원에 관한 법률」 제31조</li> <li>▲ 「독립유공자예우에 관한 법률」 제16조</li> <li>▲ 「5.18민주유공자 예우에 관한 법률」 제22조</li> <li>▲ 「특수임무유공자 예우 및 단체설립에 관한 법률」 제24조</li> <li>▲ 「고엽제후유의증 등 환자지원 및 단체설립에 관한 법률」 제24조</li> </ul> <p>● 취업취약계층: 5점</p> <p>☞ <b>취업취약계층의 관련 법률에 따른 기준</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▲ 「국민기초생활보장법」 제2조 제2호, 제10호에 따른 차상위계층에 속한 자</li> <li>▲ 「한부모가족지원법」 제5조에 따라 보호를 받는 한부모가족</li> </ul>	
--	---	--

## 5. 근로 조건

- 채용 일시: 2022. 9. 13.(화)
- 계약 기간: 2022. 9. 13.(화) ~ 2023. 3. 10.(금) <약 6개월>
  - 직무 교육 기간: 2022. 9. 13.(화) ~ 2022. 10. 14.(금)<약 1개월>
    - \* 최종 합격자의 근무 경력 및 센터 상황에 따라 직무 교육 기간은 달라질 수 있음
- 전임전화상담원의 업무
  - 고객상담센터 내 전화상담 업무
- 근무일 및 근무시간: 주 5일 근무(월~금), 09:00 ~ 18:00
- 휴게시간: 유급 60분, 무급 60분
  - \* 단, 직무교육 기간 중 휴게 시간은 12:00 ~ 13:00 (무급 1시간)
- 근무 장소
  - (울산센터) 울산광역시 중구 종가로 405-3
  - (천안센터) 충청남도 천안시 동남구 청수14로 96 (2층, 9층)
  - (안양센터) 경기도 안양시 만안구 안양로 111 (4층, 5층)
  - (광주센터) 광주광역시 서구 천변좌로 268 (13층, 14층)

○ 임금 수준

- 전임전화상담원의 임금(기본급): 9,160원
  - \* 직무교육 기간 중에는 경력에 상관없이 시간급 9,160원 지급
- 고용노동부 공무원 근로자에게 지급하는 공통 수당: 정액 급식비 (월 14만원), 명절상여금 등 별도 지급

○ 경력 인정

- 고용노동부고객상담센터 근무기간 100%
  - \* 고용노동부고객상담센터의 민간위탁 콜센터 근무기간도 포함
- 고용노동부 산하기관 콜센터 근무기간 50%

○ 이 밖에 공고문에 명시되지 않은 인사, 복무, 복리후생, 처우 등은 내부 규정 등에 따름

## 6. 기타 유의 사항

- 응시 원서 등에 허위 기재 또는 기재 착오, 구비 서류 미제출 등으로 인한 불이익은 응시자 본인의 책임으로 합니다.
- 제출한 서류 내용이 사실과 다를 경우 합격을 취소할 수 있습니다.
- 채용 지원서 및 직무 기술서 등은 정확히 작성하여야 하고, 이를 준수하지 아니할 경우 사안에 따라 불이익을 받을 수 있습니다.
- 응시자가 선발 예정(기준) 인원수와 같거나 미달하더라도 적격자가 없는 경우 선발하지 않거나 당초 예정 인원보다 적게 채용할 수도 있습니다.
- 응시자가 「채용절차의 공정화에 관한 법률」 제11조에 따라 최종 합격자 발표일 이후 14일부터 30일 간 제출한 채용서류의 반환을

신청하는 경우에는 반환(최종 채용 합격자, 전자문서 및 고용노동부 고객상담센터의 요구 없이 자발적으로 제출한 서류의 경우는 제외)하며, 반환하지 않거나 전자적으로 접수한 서류는 「개인정보 보호법」에 따라 파기합니다.

- 합격자 발표 및 임용일 이후라도 신원조회·조사 및 경력 조회 등을 통하여 결격 사유가 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 해당 시험 전에 변경 통지 또는 공고할 예정입니다.
- 시험 결과에 부당한 영향을 끼칠 목적으로 허위 자료를 제출하였을 경우 관계 법령에 따라 형사고발 조치를 당할 수 있습니다.
- 기타 자세한 내용은 고용노동부고객상담센터 울산센터(052-702-5007), 천안센터(052-702-5071), 안양센터(052-702-3292), 광주센터(052-701-3250)로 문의하시기 바랍니다.

---

## ■ ‘코로나 19’ 관련 유의사항 안내 ■

---

- ▶ 「감염병의 예방 및 관리에 관한 법률」에 따라 면접일 현재 ‘코로나19’ 확진자와 자가격리 대상자는 면접에 응시할 수 없습니다.
- ▶ 면접 당일 37.5℃ 이상 고열이거나 기침, 인후통 등 ‘코로나 19’ 의심 증상이 있는 경우 면접 응시가 제한될 수 있습니다.
- ▶ 면접 응시자는 발열 체크 및 손소독, 개인 마스크 착용 후 입실하실 수 있습니다.
- ▶ 응시자는 마스크 착용과 손 씻기 생활화, 손세정제 사용, 기침 예절 준수 등 감염병 예방수칙을 준수하여 개인위생에 각별히 유의하시기 바랍니다.



【붙임】

## 국가직무능력표준(NCS)기반 채용 직무설명자료 : 전화상담원

채용분야	전화상담원	분류 체계	대분류	02. 경영·회계·사무		
			중분류	02. 총무·인사		
			소분류	02. 인사·조직		
			세분류	01. 인사] (능력단위 자체개발)	02. 노무관리 (능력단위 자체개발)	■ 고객응대 (세분류 자체개발)
기관 주요사업	고용노동부고객상담센터는 전국 단일번호(1350)에 의한 고용노동행정 전화상담 서비스의 제공, 인터넷 및 서면으로 접수된 고용노동 관련 질의에 대한 회신 등을 목적으로 설립된 고용노동부 소속기관임					
주요업무	01. 고용노동정책 전화상담 02. 고객응대					
주요업무 수행내용	○ 고용노동정책 전화상담 - 고용노동정책과 관련된 사업의 안내, 전화민원 대응, 민원요구사항에 대한 권리 구제 절차 및 해결방안 상담 등 안내  ○ 고객응대 - 전화상담 매뉴얼에 제시된 인사 멘트에 따라 전화 응대 및 문의내용을 상담하고, 전화상담 완료 후 상담내용을 업무유형별로 별도의 전산시스템에 입력					
전형방법	채용공고문 참고					
일반요건	연령	무관(정년은 만 60세임)				
	성별	무관				
교육요건	학력	무관				
	전공	무관				
필요지식	○ 고용노동정책관련 사업의 이해, 민원처리 절차 및 결과 사례 이해, 고용노동정책 관련 사업의 판례사례, 고객응대 매뉴얼에 대한 지식, 고객 심리 상담에 대한 지식					
필요기술	○ 고용노동정책관련 민원발생 원인에 대한 예측능력, 이해관계자와의 의사소통능력, 고객 심리파악능력, 화술능력(정확한 발음, 목소리, 톤), 컴퓨터 활용능력					
직무수행 태도	○ 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					
필요자격	없음					
우대사항	채용공고문 참고					
직업기초 능력	○ 의사소통능력, 직업윤리, 문제해결능력, 조직이해능력, 정보능력, 대인관계능력					
참고 사이트	○ <a href="http://www.ncs.go.kr">www.ncs.go.kr</a> 홈페이지 -> 국가직무능력표준(NCS) 학습모듈 검색 ○ <a href="http://www.moel.go.kr">www.moel.go.kr</a> 홈페이지 -> 고용노동부					