고용노동부고객상담센터 공고 제2021-3호

고용노동부고객상담센터(광주센터) 기간제 근로자 책임전화상담원(운영직) 휴직 대체인력 공개 경쟁 채용 공고

고용노동부고객상담센터(광주센터)에서 근무할 기간제 근로자(책임전화상담원(운영직) 휴직 대체인력)을 공개 경쟁 채용하니, 고용노동행정 분야의 전문성과 경륜을 갖춘 분들의 많은 응모를 바랍니다.

2021년 1월 13일

고용노동부고객상담센터소장

1. 채용 개요

□ **채용 분야**: 책임전화상담원(전화 상담팀장 또는 교육강사)

□ **채용 예정 인원: 1명**

□ **응시 자격**(아래 자격 중 하나의 자격을 충족)

○ 콜센터 (상담)팀장 또는 (교육)강사 경력 1년 이상

○ 콜센터 전화상담 경력 2년 이상(전화상담 팀장 또는 교육강사 경력 포함)

□ **우대 사항**

○ 상담 관련 자격증, 컴퓨터활용능력 관련 소지자 등

○ 관련 분야 경력자 등

○ 관련 분야 교육 이수자

□ **결격 사유**

결격 사유
○ 고용노동부 공무직근로자 운영규정 제9조 준용 - 피성년후견인 또는 피한정후견인 - 파산자로서 복권되지 아니한 자

결격 사유
- 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 - 전직 근무기관에서 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 -「병역법」상의 병역의무를 기피 중에 있는 자 -「부패방지 및 국민권익위원회의 설치와 운영에 관한 법률」제82조에 따른 비위면직자 등의 취업제한 적용을 받는 사람

2. 전형 일정

전형 단계	전형 방법 및 일정	합격자 발표일
모집 공고	• 일시: 2021. 1. 13.(수)	
지원서 접수	• 일시: 2021. 1. 13.(수)부터 2021. 1. 21.(목) 17:00까지	
서류 심사	• 일시: 2021. 1. 26.(화) • 방법: 접수된 응시원서 등을 통해 평가하여 고득점자 순으로 면접 대상자 선정	2021. 1. 28.(목) 14:00
면접 심사	• 일시: 2021. 2. 2.(화) • 장소: 고객상담센터(광주센터) 지정 장소 • 방법: 개별 면접(발표 포함) ※ 면접 시, 응시원서와 함께 제출한 고객만족도 및 전화응답률 향상 방안(PPT자료) 자료를 발표(약 5분)하고 질의응답 등 진행(발표시간 포함 20～30분)	
최종 합격자 발표	• 면접 심사 합격자를 최종 합격자로 선발	2021. 2. 4.(목) 14:00
임용	• 임용일: 2021. 2. 8.(월)	

※ 상기 일정과 면접 심사 방법은 변경될 수 있으며, 이 경우에는 고용노동부

홈페이지 및 고용노동부 고객상담센터 홈페이지에 공지

3. 지원서 접수

□ **접수 기간**: 2021. 1. 13.(수)부터 2021. 1. 21.(목) 17:00까지

□ **접수 방법**: 담당자 이메일(ariarl@korea.kr)을 통해서만 접수 가능

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

□ **제출 서류**

제출 서류	대상
• 국가직무능력표준(NCS)기반 채용 지원서, 자기소개 및 직무수행 계획서, 고객만족도 및 전화응답률 향상 방안*(PPT 자료) 각 1부 * 응시원서 제출 시 제출하는 고객만족도 및 전화응답률 향상 방안 자료는 면접 당일 발표 자료로 사용되므로 반드시 파워포인트(pptx) 또는 한쇼(show) 파일로 제출 * 고객만족도 및 전화응답률 향상 방안 자료 작성 방법: 표지를 작성하고 표지 하단에는 아래 내용을 포함해서 작성하되, 표지를 제외한 분량은 10쪽 이내로 함(분량 초과 시 감점) 본 파워포인트 작성은 운영직으로 업무를 수행하기 위해 기본적으로 갖추어야 할 자질입니다. 이러한 점을 알고, 본인이 직접 문서를 작성하였음을 확인합니다. 성명: 자필 (서명) * 고객만족도 및 전화응답률 향상 방안 자료는 응시원서 접수 마감일 이후에는 수정된 자료를 제출하거나 발표 자료로 사용할 수 없음	원서접수 시 제출
• 개인정보의 수집 및 이용동의서	면접 시 제출(서류전형 합격자에 한함) 면접 시 제출(서류전형 합격자에 한함)
• 서약서	
• 경력증명서 각 1부(해당자, 면접 시 제출) * 경력증명서는 해당 모집분야와 관련하여 근무한 경력증명서를 첨부하되, 근무기간, 직위, 직급, 담당업무를 정확히 기재 ** 공고일 현재 ① 콜센터 전화상담 팀장 또는 교육강사 경력 1년 이상인 경우 또는 ② 콜센터 전화상담 경력 2년 이상(전화상담 팀장 또는 교육강사 경력 포함)인 경우 응시 자격 부여 *** 공고일 현재 최근 5년 이내(2016.1.14.~2021.1.13.) 기간 중에 해당 업무 경력을 합산하여 점수 부여	

제출 서류	대상
• 교육 이수 증명서 각 1부(해당자, 면접 시 제출)	
• 상담 관련 자격증 사본 각 1부(해당자, 면접 시 제출)	
• 컴퓨터 관련 자격증 사본 각 1부(해당자, 면접 시 제출) ※ 컴퓨터활용능력, 워드프로세서, 인터넷정보관리사 등	

* 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. 우대 사항

□ 서류 심사 평정 시 우대 사항

구분	배점 사항	배점	
교육 사항 (20점)	• 사회보험법, 노동관계법, 민법, 행정쟁송법, 인사노무관리 및 직업상담, 전화상담 등 상담 관련 교육 * 학교 이외 기관에서의 직업교육은 8시간 이상 수료만 인정	·(유효개수/8)×배점	
경력 사항 (30점)	• 고용노동부 퇴직자, 고용노동분야 공공·민간기관 등 근무 경력자, 기업·공공기관의 인사·노무업무, 전화상담 등 상담 관련 업무 • 공고일 현재 최근 5년 이내(2016. 1. 14. ~ 2021. 1. 13.) 기간 중에 해당 업무 경력 기간을 합산하여 점수 부여	·3년 이상: 30점 ·2년~3년 미만: 20점 ·6개월~2년 미만: 10점	
자격 사항 (10점)	• 컴퓨터 관련 자격증	·배점의 60%	중복 인정 안됨
	• 고용 노동 분야 등 상담 관련 자격증 • 콜센터 품질관리 등 전화상담 관련 자격증	·배점의 80%	
	• 변호사, 공인노무사	·배점의 100%	

5. 근로 조건

○ 채용 일시: 2021. 2. 8.(월)

○ 계약 기간: 2021. 2. 8. ~ 2022. 2. 28.

○ 근무 장소

- 고용노동부고객상담센터 광주센터(광주광역시 동구 금남로 224, SC제일은행빌딩 4층)

□ 임금 수준

○ 시간급 9,571원(고용노동부고객상담센터(민간위탁 고용콜센터 포함) 근무 경력(100%) 또는 고용노동부 산하기관 콜센터 근무 경력(50%)이 있는 경우 시급이 인상될 수 있음)

○ 정액 급식비 월 14만원, 명절상여금 등 별도 지급

□ 복리 후생

○ 복지포인트 별도 지급

□ 근무일 및 근무시간

○ 근무일: 주 5일(월~금)

○ 근무 시간: 9시 ~ 18시

○ 휴게시간: 1시간(무급)

○ 책임전화상담원(운영직)의 업무

- 광주센터 내 전화상담 팀장 또는 교육강사 관련 업무
- 업무 분장 등에서 정하는 업무
- 기타 업무 상황에 따라 처리해야 할 업무

* 채용 이후 광주센터 업무 사정에 따라 팀장·강사 간 업무 내용 변경 가능

○ 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 기획지원과(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.

【서식 1】

국가직무능력표준(NCS) 기반 신규 채용 지원서

1. 인적 사항

*** 인적 사항은 필수 항목으로 반드시 모든 항목을 기입해 주십시오.**

성 명			
현주소			
연락처	(본인휴대폰)	전자우편	
	(비상연락처)		

2. 응시 자격

*** 콜센터에서 전화상담 팀장 또는 교육강사로 근무한 경력 또는 콜센터에서 전화상담 업무로 근무한 경력을 기입해 주십시오.**

○ 콜센터에서 전화상담 팀장 또는 교육강사로 업무를 수행한 경력이 있습니까? 예( ) 아니오( )
○ 콜센터에서 전화상담 업무를 수행한 경력이 있습니까? 예( ) 아니오( )

'예'라고 응답한 항목에 해당하는 사항을 우선 빠짐없이 기입하고 기타 사항을 추가로 기입해 주십시오. (작성란이 부족한 경우 칸을 추가하여 작성). **콜센터에서 ① 전화상담 팀장 또는 교육강사로 근무한 경력이 1년 이상 경력 또는 ② 전화상담 업무로 근무한 경력이 2년 이상(전화상담 팀장 또는 교육강사 경력 포함) 경력이 없는 경우 채용 요건에 해당되지 않음**

근무기간(날짜를 연.월.일 형식으로 정확하게 기재) (예시) 2019.1.1.-2019.12.31.	**기관명**	**직위/역할**	**담당업무**
. . . - . . .			
. . . - . . .			
. . . - . . .			
. . . - . . .			

3. 교육 사항

(1) 학교교육

*** 학교교육은 제도화된 학교 내에서 이루어지는 고등교육과정을 의미합니다. 아래의 지시에 따라 해당되는 내용을 기입해주십시오.**

○ [고용노동정책] 관련 학교교육 과목을 이수하였습니까? 예( ) 아니오( )
○ [고객응대] 관련 학교교육 과목을 이수하였습니까? 예( ) 아니오( )

* 예'라고 응답한 항목에 해당하는 내용을 아래에 빠짐없이 기입해 주십시오(작성란이 부족한 경우 칸을 추가하여 작성).

과 목 명	**주 요 내 용**

(2) 직업교육(직무관련 교육훈련)

*** 직업교육은 학교 이외의 기관에서 실업교육, 기능교육, 직업훈련 등을 이수한 교육과정을 의미합니다.**
아래의 지시에 따라 해당되는 내용을 기입해주십시오(작성란이 부족한 경우 칸을 추가하여 작성)

○ [노동정책] 관련 직업교육 과목을 이수하였습니까? 예( ) 아니오( )

○ [고객응대] 관련 직업교육 과목을 이수하였습니까? 예( ) 아니오( )

* '예'라고 응답한 항목에 해당하는 내용을 아래에 빠짐없이 기입해 주십시오(작성란이 부족한 경우 칸을 추가하여 작성).

과 정 명	주 요 내 용	교육기관	교육시간 *교육수료 시간이 8시간 이상인 경우만 기재

4. 직무관련 경력 사항

*** 경력은 금전적 보수를 받고 일정기간 동안 일했던 이력을 의미합니다.아래의 지시에 따라 해당되는 내용을 기입해 주십시오.**

○ [고용노동정책] 관련 업무를 수행한 경력이 있습니까? 예( ) 아니오( )

○ [고객응대] 관련 업무를 수행한 경력이 있습니까? 예( ) 아니오( )

'예'라고 응답한 항목에 해당하는 사항을 우선 빠짐없이 기입하고 기타 사항을 추가로 기입해 주십시오.
(작성란이 부족한 경우 칸을 추가하여 작성)

근무기간(날짜를 연.월.일 형식으로 정확하게 기재) (예시) 2019.1.1.-2019.12.31.	기관명	직위/역할	담당업무
. . . - . . .			
. . . - . . .			
. . . - . . .			
. . . - . . .			

5. 직무(상담 및 컴퓨터활용능력) 관련 자격 사항

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

자격증명	발급기관	취득일자

【서식 2】

자기 소개 및 직무 수행 계획서 [책임전화상담원용]

성명:

1. 책임전화상담원(운영직) 지원 배경
□ 000 (휴먼명조, 13포인트, 진하게) ○ 000 (휴면명조, 12포인트) - 000 (휴먼명조, 12포인트)
2. 책임전화상담원(운영직: 팀장, 교육강사)이 갖추어야 할 자질
3. 고객응대근로자 보호 방안
4. 직무수행 방향과 구체적 실천계획

<작성 방법>

1. 한글 문서는 위 편집 형식을 수정하지 않고 그대로 사용한다.
2. 한글 문서는 아래와 같은 형식을 지켜 **개조식*으로 작성**한다. 편집 방식, 글씨체, 글씨 크기는 아래 기준을 따르고 줄간격을 160%로 한다.

   * 개조식: 완전한 서술형 문장을 종결하는 것이 아니라 간결하고 요점적인 단어로 서술되는 문장 형태

   □ 000 (휴먼명조, 13포인트, 진하게)

   ○ 000 (휴면명조, 12포인트)

   - 000 (휴먼명조, 12포인트)

3. 한글 문서는 4가지 주제별로 각각 1/2쪽 이상 작성하되 전체 분량은 5쪽 이내로 작성한다.
4. 한글 문서 마지막에 아래 내용을 포함한다.

본 한글 문서 작성은 운영직으로 업무를 수행하기 위해 기본적으로 갖추어야 할 자질입니다. 이러한 점을 알고, 본인이 직접 문서를 작성하였음을 확인합니다. 성명: 자필 서명

【서식 3】

서 약 서

– 주 의 사 항 –

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.

년 월 일

서약인 (인)

고용노동부고객상담센터소장 귀하

【서식 4】

개인정보의 수집 및 이용 동의서

고용노동부고객상담센터(이하 '우리 센터' 라 함)는 직원 채용과 관련하여 아래와 같은 개인정보를 수집·이용합니다. 우리센터는 「개인정보보호법」에 따라 응시자의 개인정보를 관리하며, 수집하는 개인정보의 목적, 항목, 보유 기한은 다음과 같습니다.

- 다 음 -

[개인정보 수집·이용에 관한 동의]

개인정보 수집 및 이용 목적	▪ 서류전형, 면접전형 등 채용절차의 진행 및 관리, 경력, 자격 등 확인(조회 및 검증), 채용여부의 결정 ▪ 민원처리, 분쟁해결, 법령상 의무이행 등
수집하는 개인정보 항목	▪ **[필수적 정보]** - 개인식별정보: 성명, 주소, 연락처, 전자우편 ▪ **[선택적 정보]** - 지역인재: 소재지 - 교육사항: 과목명 및 교육과정, 교육시간/취득학점, 성적, 해당학위, 직무관련 주요내용 - 경력사항: 소속 조직, 역할, 활동기간, 활동내용 - 자격사항: 자격증명, 발급기관, 취득일자 - 연구논문사항: 논문 및 연구실적명, 논문게재지 및 발간지, 발간일자, 단독수행 여부, 등재구분 등 - 외국어사항: 외국어시험명, 성적, 시행일, 시행기관 ▪ **[민감 정보]** - 장애대상: 종류, 등급 - 취업취약계층대상: 소득수준 등 - 보훈대상: 종류, 번호
개인정보의 보유 및 이용기간	▪ 위 개인정보는 수집·이용에 관한 동의일로부터 6개월 동안 위 이용목적을 위하여 보유·이용됩니다. 단, 채용절차 종료 후에는 민원처리, 분쟁해결 및 법령상 의무이행을 위하여 필요한 범위 내에서만 보유·이용됩니다.
※ 위 개인정보 중 필수적 정보의 수집·이용에 관한 동의는 채용 심사를 위하여 필수적이므로, 위 사항에 동의하셔야만 채용절차의 진행이 가능합니다. 위 개인정보 중 선택적 정보의 수집·이용에 관한 동의는 거부하실 수 있으며, 다만 동의하지 않으시는 경우 채용지원서에 기재한 내용 확인이 어려움에 따라 불이익을 받을 수 있습니다.	

필수적 정보 (동의함 □ 동의하지 않음 □) **선택적 정보 (동의함 □ 동의하지 않음 □)**

민감 정보 (동의함 □ 동의하지 않음 □)

본인은 본 동의서의 내용을 이해하였으며, 개인정보 제공·이용에 관하여 내용을 확인하였습니다.

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)]