



고용노동부고객상담센터 기본운영규정

[시행 2024. 12. 31.] [고용노동부고객상담센터훈령 제22호, 2024. 12. 31., 일부개정]

고용노동부고객상담센터(기획지원과), 052-702-5002

제1장 총 칙

제1조(목적) 이 규정은 「책임운영기관의 설치·운영에 관한 법률」(이하 "법" 이라 한다) 제10조 및 같은 법 시행령 (이하 "시행령" 이라 한다)에서 위임된 사항과 고용노동부고객상담센터(이하 "고객상담센터" 이라 한다) 운영에 관하여 필요한 사항 등을 규정함을 목적으로 한다.

제2조(적용범위) 고객상담센터의 조직·인사·예산 및 회계 그 밖의 업무집행 절차 등에 관하여는 다른 법령에 특별한 규정이 있는 경우를 제외하고는 이 규정이 정하는 바에 의한다.

제3조(운영원칙) 고객상담센터는 그 운영에 있어서 공공성을 유지하면서 기관 운영의 합리화로 재정의 효율성을 제고함과 동시에 국민에 대한 고용노동행정 상담서비스의 질적 수준을 향상시키는 등 책임운영기관으로서의 역할을 다한다.

제4조(용어의 정의) 이 규정에서 사용하는 용어는 다음과 같다.

1. "장관"이라 함은 고용노동부장관을 말한다.
2. "소장"이라 함은 장관이 임용한 고객상담센터의 기관장을 말한다.
3. "인사관련 법령 등"이라 함은 『국가공무원법』등 인사 관련 법령과 이와 관련된 예규·고시 등을 말한다.
4. "민원업무"란 민원인이 인터넷·서면·문자 등을 이용하여 국민권익위원회의 국민신문고, 고용노동부 전자민원창구 및 서면 등을 통해 접수된 고용노동행정업무에 관한 문의에 대하여 서면 또는 전자적인 방법 등으로 답변하는 것을 말한다.
5. "전화상담"이란 전화 등 상담시스템을 이용하여 고용노동행정업무에 관한 문의에 대하여 답변하는 것을 말한다.
6. "채팅상담"이란 전항 제5호와 제6조제1항의 상담시스템을 이용하여 고용노동행정업무에 관한 문의에 답변하는 것을 말한다.
7. "민원담당공무원"이란 고객상담센터에서 인터넷·서면·문자 등의 방법으로 제기된 민원업무를 처리하는 공무원을 말한다.
8. "전화상담원"이란 고객상담센터에서 전화 및 채팅상담업무를 수행하는 근로자를 말한다.

제5조(근무자세) ① 민원담당공무원과 전화상담원은 민원업무처리와 전화 및 채팅상담에 정성을 다하여야 한다.

- ② 민원담당공무원과 전화상담원은 양질의 상담서비스를 제공하고 고용노동행정에 대한 신뢰도를 높일 수 있도록 사명감을 가지고 업무를 수행하여야 하며, 업무능력 향상을 위하여 노력하여야 한다.

- 제6조(근무규칙 및 운영)** ① 민원담당공무원은 국민신문고·전자민원창구를 통해, 전화상담원은 고객상담센터에서 운영하고 있는 상담시스템을 통해 업무를 처리하여야 한다.
- ② 민원담당공무원의 근무일 및 근무시간은 「국가공무원 복무규정」에 따르고, 전화상담원의 근무일 및 근로시간 등 근로조건은 고객상담센터 취업규칙에 따른다. 다만, 소장은 전체 상담량 등을 고려하여 필요한 경우에는 전화상담원의 근무시간 및 휴게시간을 조정할 수 있다.

제2장 조직 및 정원

제7조(소장) ① 고객상담센터에 소장 1인을 두되, 소장은 임기제 서기관 또는 행정사무관으로 보한다.

② 소장은 장관의 명을 받아 소관 사무를 통할하고, 소속 공무원 및 직원을 지휘·감독한다.

제8조(소관업무) 고객상담센터는 다음 각 호의 사무를 관장한다.

1. 고용노동관련 전화 및 채팅상담
2. 고용노동관련 민원(국민신문고, 민원통합관리시스템 민원을 포함한다) 처리
3. 고용노동관련 교육자료 확보 및 자료 갱신
4. 전화상담원 직무수행 지도 및 모니터링

제9조(고객상담센터에 두는 과) ① 고객상담센터에 기획지원과, 전화상담과, 인터넷상담과를 둔다.

② 각 과장은 행정사무관·공업사무관·보건사무관·시설사무관·전산사무관·행정주사·공업주사·보건주사·시설주사 또는 전산주사로 보한다.

제10조(기획지원과) 기획지원과장은 다음 사항을 분장한다.

1. 기관운영계획의 수립·실행·평가
2. 책임운영기관 운영계획 수립 및 성과평가 등 책임운영기관 관련 업무
3. 인사·복무·보안·문서·서무 및 관인관리
4. 예산·경리·물품 구매, 장비·물품 및 청사관리
5. 정부 정책·제도 관련 교육(법정 의무 교육 포함) 실시
6. 전화상담시스템 운영·관리
7. 고객만족도 평가 및 만족도 향상 방안의 수립·운영
8. 상담유형 분석 및 제도개선 과제 발굴
9. 각종 통계작성에 관한 사항
10. 그 밖에 전화상담과 및 인터넷상담과의 사무에 속하지 않는 사항

제11조(전화상담과) 전화상담과장은 다음 사항을 분장한다.

1. 고용노동 관련 전화상담 및 채팅상담 업무
2. 전화수신 비상대응 방안 수립·운영

3. 전화상담 및 채팅상담에 대한 모니터링 실시
4. 상담과정에서 민원인의 고충·불만사항 해소
5. 정부민원안내콜센터(110번)에서 이송된 고용 노동 관련 상담 처리
6. 3개 센터(천안·안양·광주) 보안·문서·서무·전화상담원 인사·전화상담원 복무
7. 3개 센터(천안·안양·광주) 경리·물품 구매, 장비·물품 및 청사 관리
8. 3개 센터(천안·안양·광주) 정부 정책·제도 관련 교육(법정 의무 교육 포함) 실시
9. 고용노동 정책·제도 관련 직무 교육 및 평가 등의 계획 수립 및 실시
10. 상담 품질 관리 및 개선
11. 기타 전화상담에 관한 제반 사항

제12조(인터넷상담과) 인터넷상담과장은 다음 사항을 분장한다.

1. 고용노동부 국민신문고 접수·이송
2. 고용노동 관련 국민신문고 민원 처리
3. 고용노동 관련 민원통합관리시스템 처리
4. 고용노동 관련 팩스·서면 질의 처리
5. 스마트폰·홈페이지 질의에 대한 상담
6. 인터넷 포털(네이버 등)의 질의에 대한 답변 관리
7. 민원처리 과정에서 발생하는 민원인의 고충·불만사항 해소
8. 기타 전화상담과에 속하지 않는 제반 상담

제13조(공무원의 정원) 고객상담센터에 두는 공무원의 직급별 정원은 별표 1와 같다. 다만, 「책임운영기관의 설치·운영에 관한 법률 시행령」 제30조제2항에 따라 총 정원의 12퍼센트를 넘지 아니하는 범위 안에서 공무원의 정원을 따로 정하는 경우에는 별표 1의2와 같다.

제14조(전화상담원) ① 소장은 예산의 범위에서 공무원이 아닌 전화상담원을 둘 수 있다.

② 전화상담원의 임금 등 근로조건은 고객상담센터 취업규칙에 따른다. 다만, 취업규칙에서 규정하지 아니한 사항은 근로계약으로 달리 정할 수 있다.

③ 전화상담원의 정원 및 채용, 복무, 평가 등 인사관리에 관하여는 「고용노동부 공무직근로자 관리규정」, 「고용노동부 기간제근로자 관리규정」에 따르되 장관의 승인을 받아 소장이 따로 정할 수 있다.

제3장 업무집행을 위한 내용 및 절차에 관한 사항

제15조(업무협의 및 보고) ① 소장은 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 사항에 대하여는 고용노동부장관의 승인을 받아야 한다.

1. 다른 법령이나 이 규정에서 장관의 승인을 받도록 규정되어 있는 사항

2. 그 밖에 소장이 필요하다고 판단하는 사항

② 소장은 제4장의 인사관리에 관한 사항을 시행하기 전에 장관과 사전 협의하여야 한다.

③ 소장은 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 사항에 대하여는 그 처리결과를 장관에게 보고하여야 한다.

1. 다른 법령이나 이 규정에서 장관에게 보고하도록 규정되어 있는 사항

2. 소속공무원의 임용·채용시험의 실시 등 인사관리에 관한 사항

3. 위임사항의 처리결과

4. 기타 소장이 필요하다고 판단하는 사항

제16조(사업운영계획) ① 소장은 장관으로부터 부여된 사업목표를 달성하기 위한 사업운영계획을 수립하여 사업목표를 부여받은 날부터 1개월 이내에 장관의 승인을 얻어야 한다.

② 제1항의 사업운영계획에는 기본적으로 사업운영의 목표, 주요사업의 추진방향 및 추진계획, 기관운영의 개선과 고용노동행정 상담서비스 질적 수준을 향상할 수 있는 성과측정 지표 등이 포함되어야 한다.

제17조(연도별 사업계획의 제출) 소장은 사업운영계획에 따라 연도별 사업계획을 수립하여 사업운영계획 승인을 받은 연도는 사업계획이 승인된 날로부터 20일 이내에, 다음 연도의 사업계획은 3월 31일까지 장관에게 제출하여야 한다.

제18조(집행실적 보고) 소장은 사업추진실적 및 예산집행 결과를 매년 1월 20일까지 장관에게 보고하여야 한다.

제19조(사업평가) ① 소장은 고객상담센터의 효율적 운영을 위하여 소관사업에 관하여 정기 및 수시 평가를 실시하고, 그 결과를 사업에 반영하여야 한다.

② 소장은 매년 1월 31일까지 법 제11조제4항·제5항의 규정에 의하여 연도별 사업계획에 포함된 사업성과 목표와 성과측정지표에 의거 전년도 기관운영성과 자체평가보고서를 작성하여 장관에게 제출하여야 한다.

③ 제1항의 사업평가에 관한 사항은 소장이 별도로 정할 수 있다.

제20조(업무의 위탁) ① 소장은 고객상담센터의 효율적 운영을 위해 업무 중 일부를 민간에 위탁하여 수행할 수 있다.

② 제1항의 민간위탁을 실시하려는 때에는 수탁대상기관의 인력·조직·시설·재정상태·공신력·운영실적 등을 종합적으로 검토한 후 적정한 법인을 수탁기관으로 선정하여야 한다.

제21조(자문기구) ① 소장은 고객상담센터의 운영을 위하여 필요한 경우 자문기구를 설치·운영할 수 있다.

② 제1항의 자문위원에게는 예산의 범위 내에서 수당을 지급할 수 있다.

제22조(한시기구 설치·운영) 신규사업개발 등 기관의 효율적인 운영을 위하여 필요한 경우 한시적 기구를 설치·운영할 수 있다.

제4장 인사관리

제23조(인사관리의 원칙) 소장은 시행령 제18조에 의해 위임된 소속 공무원에 대한 임용권을 행사함에 있어 관계 법령에 따라 투명하고 공정한 인사관리가 될 수 있도록 노력하여야 한다.

제24조(보직관리의 원칙) 소장은 소속공무원 중 휴직·직위해제 또는 정직의 경우를 제외하고는 직급에 상응한 직위를 부여하여야 한다.

제25조(임용권) 소장은 다음 각 호에 해당하는 사항에 대하여 임용권을 행사한다

1. 5급 또는 5급 상당 공무원의 전보
2. 6급 이하 공무원, 6급 이하에 해당하는 공무원(이에 해당하는 직위의 전문경력관을 포함한다) 및 임기제공무원에 대한 임용

제26조(인사위원회) ① 고객상담센터 소속 공무원의 인사관리에 관한 중요 사항을 심의하기 위하여 위원회를 둔다.

- ② 위원회는 소속공무원의 채용·승진·포상·징계 및 그 밖에 소장이 인사에 관하여 중요하다고 인정하는 사항을 심의한다.
- ③ 위원회의 설치·구성 및 운영 등에 필요한 사항은 소장이 별도로 정한다.

제27조(신규임용) 소속공무원의 신규임용은 정원의 범위 내에서 자체 신규채용 방법에 따라 임용할 수 있다.

제28조(채용시험) ① 소속공무원의 임용을 위한 시험은 신규채용, 승진 및 전직시험으로 구분하여 직급별로 실시한다. 다만, 단독으로 실시하기 곤란한 경우에는 장관에게 채용시험을 요청할 수 있다.

- ② 신규채용시험은 공개경쟁시험 또는 경력경쟁채용시험의 방법에 의한다.
- ③ 소장은 경력경쟁채용시험을 실시함에 있어 임용의 대상이 되는 업무의 능률성·전문성 등을 위하여 필요한 경우 시험의 응시자격을 제한할 수 있다.
- ④ 합격자는 서류전형·필기시험·실기시험·면접시험 등을 거쳐 결정한다. 다만, 소장이 필요하다고 인정하는 경우에는 시험의 방법을 일부 조정하여 실시할 수 있다.

제29조(시험관리 등) ① 신규채용·승진 및 전직시험의 시험과목·배점 및 합격자 결정 등과 시험관리는 「공무원임용령」, 「공무원임용시험령」, 「연구직 및 지도직공무원의 임용 등에 관한 규정」 등 인사관련 법령의 규정을 준용한다.

제30조(채용후보자 명부작성) ① 신규채용시험 합격자에 대하여는 최종시험 성적순에 의하여 채용후보자 명부를 작성하되, 전공분야와 기타 필요한 사항을 기재하여야 한다.

- ② 채용후보자 명부의 유효기간은 작성한 날로부터 공개경쟁채용시험 합격자는 2년, 경력경쟁채용시험 합격자는 1년으로 한다.

제31조(전직시험 등) 법 제19조제4항의 규정에 의한 전직시험의 시험과목·시험방법 기타 필요한 사항은 해당 인사 관련 법령에서 규정한 전직 관련 규정을 준용한다. 다만, 각 호에 해당하는 경우에는 전직시험을 거치지 아니

하고 소속공무원을 전직시킬 수 있다.

1. 「공무원임용시험령」에서 정하는 자격증 소지자를 그 자격증에 상응한 직급으로 전직할 경우
2. 이전에 재직한 직렬로 전직시킬 경우
3. 직무내용이 유사한 공무원 상호간의 전직

- 제32조(임기제공무원 채용에 관한 사항)** ① 임기제공무원의 응시요건은 당해 직위에 보할 수 있는 경력직공무원의 경력경쟁채용자격기준을 적용한다.
- ② 임기제공무원을 채용하고자 할 때에는 일간신문·관보 또는 정보통신망 기타 효과적인 방법에 의하여 공고하여야 한다.
- ③ 임기제공무원의 채용시험은 서류전형·면접시험으로 하되, 필요시 실기를 부과할 수 있다.
- ④ 임기제공무원의 임용기간은 5년의 범위 안에서 당해 사업의 수행에 필요한 기간으로 한다. 다만, 법 제21조에 의한 임용기간은 휴직 또는 파견기간으로 한다.
- ⑤ 소장은 임기제공무원에게 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 사유가 있을 때에는 면직시킬 수 있다.
1. 업무를 게을리 하거나 업무수행능력이 부족한 때
 2. 신체·정신상의 이상으로 계약기간내에 계약사업을 수행하기 곤란할 때
 3. 사업을 계속하거나 해당 직위를 존속시킬 필요가 없어진 때
 4. 복무상 의무에 위반한 때
 5. 형사사건으로 기소된 때. 다만, 약식명령이 청구된 경우는 제외한다.
 6. 직무를 수행하는 데 필요한 자격증의 효력이 상실되거나 면허가 취소되어 담당직무를 수행할 수 없게 된 때
 7. 시간제임기제공무원이 시간제임기제공무원 외의 공무원 신분을 보유한 때
 8. 그 밖에 임용상의 면직사유에 해당될 때

제33조(승진) 소장은 소속공무원을 승진임용 하고자 할 경우에는 결원이 있는 직렬의 바로 하위직급자의 승진후보자명부 순위가 「공무원임용령」 별표5의 임용하고자 하는 결원 수에 대한 승진임용범위 내인 자 중에서 인사위원회의 심사를 거쳐 승진임용한다.

- 제34조(승진후보자명부)** ① 소장은 승진임용에 필요한 요건을 갖춘 6급 이하 공무원에 대한 승진후보자명부를 작성하여야 한다.
- ② 승진후보자명부 작성을 위하여 필요한 사항은 「공무원임용령」 등 해당 인사관련 법령 및 관련규정을 준용한다.

- 제35조(근무성적의 평정)** ① 소장은 소속공무원에 대하여 근무성적을 평정하여야 한다.
- ② 소장은 제1항의 규정에 의한 평정결과를 보수의 결정·승진·보직관리·교육훈련 등 인사관리에 반영할 수 있다.

제36조(평가 방법) ① 소장은 6급이하 공무원은 공무원 성과평가 등에 관한 규정에서 정하는 방법에 따라 평가하여야 한다

② 소장은 제1항의 규정에도 불구하고 고객상담센터 운영을 위하여 필요하다고 인정할 경우에는 근무실적의 평가기준 등을 인사위원회의 심의를 거쳐 따로 정하여 시행할 수 있다.

제37조(성과목표의 설정) ① 소장은 평가대상기간 동안의 고객상담센터 업무 등을 기초로 하여 6급이하 공무원이 평가자 및 확인자와 협의하여 성과목표 등을 선정하도록 하여야 한다. 다만, 평가대상 공무원이 수행하는 업무가 성과목표 등을 선정하기에 적합하지 아니한 경우 등 부득이한 사유가 있는 경우에는 그러하지 아니하다.

② 평정자 및 확인자는 평정대상기간 종료 후 업무목표별로 달성도를 평가하고 해당목표의 중요도·난이도 등을 고려하여 목표달성도의 평정점을 결정하여야 한다.

제38조(평가 시기) ① 근무성적의 평정은 정기평정과 수시평정으로 구분하여 실시하며 정기평정의 시기는 다음 각 호에서 정하는 시기를 기준하여 실시한다.

1. 6급 이하 공무원 : 매년 6월 30일과 12월 31일

2. 임기제공무원 : 매년 12월 31일

② 제1항의 규정에도 불구하고 승진후보자명부의 조정이 필요하거나 인사관리를 위하여 필요한 경우에는 수시로 평정할 수 있다.

제39조(평가의 예외) 소장은 평가대상 공무원이 평가대상기간 중 휴직·직위해제, 기타 사유로 실제근무기간이 1월 미만인 경우에는 근무성적평가를 실시하지 아니한다. 다만, 연1회 근무성적평가를 실시하는 경우에는 실제 근무한 기간이 2개월 미만인 경우에 근무성적평가를 실시하지 아니한다.

제40조(성과상여금의 지급) ① 근무실적 또는 직무성과 계약제에 의한 업무실적 등이 우수한 공무원에게 예산범위에서 성과상여금을 차등하여 지급할 수 있다.

② 성과상여금의 지급액 및 지급방법 등에 대해서는 장관이 정하는 바에 따르되, 필요한 경우 소장이 따로 정하여 시행할 수 있다.

③ 소장이 성과상여금의 지급액 및 지급방법 등을 따로 정하는 경우에는 장관에게 보고하여야 한다.

제41조(자체 인사관리 규정) ① 소장은 제23조부터 제39조까지의 규정에 의한 인사관련 업무를 효율적으로 수행하기 위하여 따로 고객상담센터 인사관리규정을 제정하여 시행할 수 있다.

② 소장이 제1항의 규정에 의한 인사관리 규정을 제정하거나 개정할 때에는 장관에게 보고하여야 한다.

제5장 예산 및 회계

제42조(예산의 운용범위) ① 고객상담센터의 예산은 고용노동부의 일반회계 및 고용보험기금에 별도의 책임운영기관 항목을 설치 운용한다.

② 국가·지방자치단체·민간기업체·연구기관·단체 등과 협정에 의해 공동사업이나 수탁·위탁 사업 수행을 위해 필요한 경우 별도의 사업비를 확보하여 운영할 수 있다.

제43조(회계담당공무원) 회계에 관한 업무를 원활하게 수행하기 위하여 회계직공무원 관직지정 규정에 의하여 회계담당공무원을 둔다.

제44조(예산편성 및 집행의 원칙) ① 예산의 편성과 집행은 「국가재정법」 및 「국고금관리법」에서 정하는 바에 따른다.

② 예산은 「국가재정법」이 정하는 바에 따라 예산총칙, 세입세출예산, 계속비, 명시이월비 및 국고채무 부담행위 등을 총칭한다.

제45조(계약사무) 고객상담센터의 계약사무에 관하여는 「국가를 당사자로 하는 계약에 관한 법률」·동법시행령·동법시행규칙 및 기획재정부의 회계예규 등을 준용한다.

제46조(회계검사) ① 소장은 회계처리의 적정을 기하기 위하여 필요한 경우 회계검사를 할 수 있다.

② 제1항의 규정에 의한 회계검사는 소속공무원 중에서 검사공무원을 지정하거나, 공인회계사 등 외부전문가에 의뢰하여 실시한다.

제47조(예산 이·전용) ① 소장은 세출예산의 각 과목 상호간에 이용 또는 전용하고자 하는 경우 미리 과목 및 그 금액과 이유를 장관에게 제출하여 승인을 받아야 한다.

② 소장은 장관이 기획재정부와 협의하여 정한 전용할 수 있는 범위 안에서는 장관의 승인 없이 소장이 직접 전용할 수 있다.

③ 소장은 동조 제2항에 따라 세출예산을 자체적으로 전용하였을 경우에는 전용과목 및 그 금액과 사유를 장관에게 제출하여야 한다.

제48조(예산의 이월) 국가재정법 제48조 제2항 및 시행령 제20조의 규정에 의거 경상적 성격의 경비를 다음 회계연도에 이월하였을 경우 이월조서를 장관에게 제출하여야 한다.

제49조(물품구입) ① 물품 구입시 조달청 지정품목 및 조달사업에 관한 법률의 규정을 적용 받는 물품은 조달청을 통하여 구입하는 것을 원칙으로 하되 국가예산절약 및 긴급을 요할 시는 자체구매를 할 수 있다.

② 물품구입시는 필히 검수공무원이 검수를 실시하여야 한다.

제50조(결산) ① 결산은 당해연도의 경영성과와 재정상태를 명확히 파악할 수 있도록 명료하게 하여야 한다.

② 결산은 회계연도 말을 기준으로 하여 실시하고, 필요한 경우 회계연도 중에 결산에 준하는 가결산 및 임시결산을 실시할 수 있다.

제51조(계약) 계약사무에 관하여는 국가를 당사자로 하는 계약에 관한 법률, 같은 법 시행령 및 시행규칙을 준용한다.

제52조(준용) 이 규정에서 정하지 아니한 세부적인 예산 및 회계 관련 사무의 처리는 예산회계관련법령 및 국고금관리법을 준용한다.

제6장 총액인건비제 운영

제53조(운영) 고객상담센터 총액인건비제의 운영은 행정안전부·기획재정부·인사혁신처에서 정한 세부지침에 따른다.

제54조(보수조정심의위원회) ① 소속공무원의 총액인건비제 운영에 관한 중요 사항을 심의하기 위하여 고객상담센터 보수조정심의위원회(이하 "보수위원회"라 한다)를 둔다.

② 보수위원회는 보수지급과 관련된 소속공무원의 의견수렴, 자율항목의 지급액 조정 등 인건비 운영에 관련된 사항, 성과급 지급에 관한 사항, 기타 총액인건비제 보수제도 운영에 필요한 사항에 관하여 소장이 중요하다고 인정하는 사항을 심의한다.

③ 보수위원회의 설치·구성 및 운영에 대하여 필요한 사항은 소장이 별도로 정한다.

제55조(자체 총액인건비제 운영지침) ① 소장은 제52조부터 제53조까지의 규정에 의한 총액인건비제 운영업무를 효율적으로 수행하기 위하여 따로 고객상담센터 총액인건비제 운영지침을 제정하거나 운영계획을 수립하여 시행할 수 있다.

② 소장이 제1항에 따른 총액인건비제 운영지침을 제정하거나 개정할 때에는 장관에게 보고하여야 한다.

제7장 보 칙

제56조(기본운영규정의 변경) 이 기본운영규정을 변경한 경우 장관에게 통보하여야 한다. 다만, 「책임운영기관의 설치·운영에 관한 법률」제10조제2항의 규정에 따라 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 경우에는 장관의 승인을 얻어야 한다.

1. 기본운영규정을 제정하는 경우
2. 인건비 총액의 변동을 수반하는 하부기구의 설치
3. 인건비 총액의 변동을 수반하는 공무원의 종류별·직급별 정원 조정

제57조(시행세칙) 이 규정에 정한 것 이외의 고객상담센터 운영에 관한 사항과 기타 이 규정 시행에 필요한 사항은 소장이 따로 정한다.

부칙 <제22호, 2024.12.31.>

이 훈령은 공포한 날부터 시행한다.