

## 고객지원실 명예상담원(무기계약직) 모집공고

중부지방고용노동청 고객지원실 명예상담원을 공개모집하오니, 고용노동행정 분야의 전문성과 경륜을 갖춘 분들의 많은 응모를 바랍니다.

2017. 8. 22.

중부지방고용노동청장

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

### I 채용분야 및 담당업무

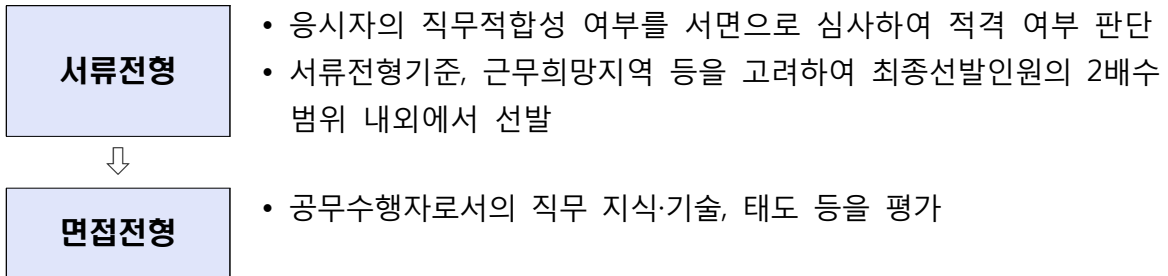
구분	채용부문	채용인원	응시원서 접수처	비고
무기계약직	중부지방고용노동청 인천북부지청 고객지원실 명예상담원	1명	asmonster@korea.kr	<div style="border: 1px solid gray; border-radius: 5px; padding: 5px; display: inline-block;">                     직무설명서  <b>[붙임1] 참조</b> </div>
	중부지방고용노동청 부천시청 고객지원실 명예상담원	1명	parkyyong@korea.kr	
	중부지방고용노동청 경기지청 고객지원실 명예상담원	1명	ssy9192@korea.kr	
	중부지방고용노동청 성남지청 고객지원실 명예상담원	1명	syy2156@korea.kr	
	중부지방고용노동청 안양지청 고객지원실 명예상담원	1명	kjk05060@korea.kr	
	중부지방고용노동청 안산지청 고객지원실 명예상담원	1명	moogie7@korea.kr	
	중부지방고용노동청 평택지청 고객지원실 명예상담원	1명	tank1000@korea.kr	
	중부지방고용노동청 원주지청 고객지원실 명예상담원	1명	est950@korea.kr	
	중부지방고용노동청 영월출장소 고객지원실 명예상담원	1명	actto64@korea.kr	

## II 응시자격

구 분	주 요 내 용
학력 및 전공	• 학력 및 전공 무관
성별 및 연령	• 제한 없음(정년: 만60세)
우대사항	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 만 55세 이상 고령자</li> <li>• 장애인, 저소득층</li> <li>• 취업지원 대상자</li> <li>• 변호사, 공인노무사, 상담 관련 자격증, 컴퓨터활용능력 관련 소지자</li> <li>• 관련 분야 경력자 및 교육이수자 등</li> </ul> ※ 세부우대 사항의 상세내용은 [ IV.우대사항 ] 및 [ V.접수서류 ] 참조
기타	• 인사 관련 규정 상 결격사유에 해당되지 않는 자

## III 전형절차 및 일정

### ○ 전형절차



### ○ 전형일정

전형일정	일 시	비고
모집공고	2017.8.22.	• 중부고용노동청 및 각 지청 홈페이지
지원서 접수	2017.8.22.~ 2017.8.29.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 입사지원서, 경험 혹은 경력기술서, 자기소개서 제출</li> <li>• 해당 지방관서 채용담당자 이메일로 접수하고 기타 증빙서류 등은 서류심사 합격자에 한하여 면접심사 당일 제출</li> </ul>
서류전형 합격자 발표	2017.9.4.	• 중부고용노동청 및 각 지청 홈페이지 공고 예정
면접전형	2017.9.6.	• 서류전형 합격자 발표 시 일시 및 장소 공고 예정
면접전형 합격자 발표	2017.9.7.	• 중부고용노동청 및 각 지청 홈페이지 공고 예정

※ 상기 일정은 변경될 수 있으며, 이 경우에는 중부고용노동청 및 각 지청 홈페이지 게시판에 공지

## IV 우대사항

○ 서류전형 배점 평정 시 우대사항

구 분	우대사항
교육사항	• 노동관계법, 민법, 사회보험법, 행정쟁송법, 인사노무관리 및 직업상담 관련 교육
경력사항	• 고용노동부 퇴직자, 기업·공공기관의 인사·노무업무, 고용노동분야 공공·민간기관 등 근무 기간 5년 이상 경력자
자격사항	• 변호사, 공인노무사, 상담 관련 자격증, 컴퓨터활용능력 관련 자격증 소지자

○ 서류전형 및 면접전형 가산점 적용 사항

구 분	우대사항
배점 외 가산점 부여	<ul style="list-style-type: none"> <li>고령자: 서류전형 및 면접전형 만점의 10% 부여</li> <li>취업지원대상자: 취업지원대상자를 규정한 법률에 따라 서류전형 및 면접전형 만점의 10% 또는 5% 부여(10%와 5%는 각 법률에서 그 적용 대상자를 구분하여 명시)               <div style="border: 1px dashed black; padding: 5px; margin: 5px 0;"> <p><b>취업지원 대상자의 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」 제7조의9</li> </ul> </div> </li> <li>장애인: 서류전형 및 면접전형 만점의 5% 부여</li> <li>저소득층: 서류전형 및 면접전형 만점의 5% 부여</li> </ul> <p>※ 가산점은 전형별 만점 배점 외로 추가 가산되며, 지원자가 가산대상에 중복 해당할 경우 중복하여 가산</p>

## V 접수서류

○ 입사지원서, 경험 혹은 경력 기술서, 자기소개서는 **각 지청 채용담당자 이메일\*로 접수** 하고 기타 증빙서류 등은 서류심사 합격자에 한하여 면접심사 당일 제출

\* 이메일 접수만 가능(우편, 방문 접수 불가)

제출 서류	대상
<ul style="list-style-type: none"> <li>NCS기반입사지원서, 경험 혹은 경력 기술서, 자기소개서 각 1부</li> <li>※ 붙임2 서식 활용</li> </ul>	원서접수 시 제출
<ul style="list-style-type: none"> <li>주민등록등본 및 가족관계증명서 각 1부</li> <li>※ 고령자, 기초생활수급자 확인 등에 활용</li> </ul>	면접 시 제출 (서류전형 합격자에 한함)
<ul style="list-style-type: none"> <li>직업상담 관련 교육(관련 교과목 또는 직업교육훈련) 이수 증명서류 각 1부(해당자)</li> </ul>	

<ul style="list-style-type: none"> <li>• 경력증명서 각 1부(해당자)</li> </ul>																																
<ul style="list-style-type: none"> <li>• 상담관련 자격증 사본 각 1부(해당자) ※ 변호사, 공인노무사 등</li> </ul>																																
<ul style="list-style-type: none"> <li>• 컴퓨터 관련 자격증 사본 각 1부(해당자) ※ 컴퓨터활용능력, 워드프로세서, 인터넷정보관리사 등</li> </ul>																																
<ul style="list-style-type: none"> <li>• 장애인 증명서 1부(해당자) ※ 장애인증명서, 복지카드, 상이군경회원증 등</li> </ul>																																
<ul style="list-style-type: none"> <li>• 취업지원 대상자 확인 서류 각 1부(해당자) ※ 국가보훈처에서 발급한 취업지원 대상자 증명서</li> </ul> <div style="border: 1px dashed black; padding: 5px; margin: 5px 0;"> <p><b>☞ 취업지원 대상자를 규정한 법률</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▲ 「독립유공자예우에 관한 법률」 제16조</li> <li>▲ 「국가유공자 등 예우 및 지원에 관한 법률」 제29조</li> <li>▲ 「5.18민주유공자 예우에 관한 법률」 제20조</li> <li>▲ 「특수임무유공자 예우 및 단체설립에 관한 법률」 제19조</li> <li>▲ 「고엽제후유의증 등 환자지원 및 단체설립에 관한 법률」 제2조</li> </ul> </div>																																
<ul style="list-style-type: none"> <li>• 저소득층 확인 증명서 각 1부(해당자) ※ 「국민기초생활보장법」 제2조제2호에 의한 기초생활보장 수급자 및 차상위 계층과 차차상위계층: 기초생활보장 수급자 증명서, 건강보험료 납입증명서</li> </ul> <p style="text-align: center;"><b>【가구원수별 '건강보험료' 납입액(부과액) 상한 (원/월)】</b></p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse; text-align: center;"> <thead> <tr> <th>구분</th> <th>1인가구</th> <th>2인가구</th> <th>3인가구</th> <th>4인가구</th> <th>5인가구</th> <th>6인가구</th> <th>7인가구</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>중위소득 (A)</td> <td>1,652,931</td> <td>2,814,449</td> <td>3,640,915</td> <td>4,467,380</td> <td>5,293,845</td> <td>6,120,311</td> <td>6,946,776</td> </tr> <tr> <td>소득 인정액 (B=A×0.6)</td> <td>991,759</td> <td>1,688,669</td> <td>2,184,549</td> <td>2,680,428</td> <td>3,176,307</td> <td>3,672,187</td> <td>4,168,066</td> </tr> <tr> <td>보험료 (B×0.0306)</td> <td>30,348</td> <td>51,673</td> <td>66,847</td> <td>82,021</td> <td>97,195</td> <td>112,369</td> <td>127,543</td> </tr> </tbody> </table> <p>※ 8인 이상 가구의 중위소득: 1인 증가시 826,465원씩 증가(예: 8인가구 7,773,241원)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>※ 「한부모가족지원법」 제5조의 규정에 의하여 보호를 받는 한부모가족 세대주 (또는 사실상 세대원을 부양하는 자): 한부모가족증명서</li> </ul>	구분	1인가구	2인가구	3인가구	4인가구	5인가구	6인가구	7인가구	중위소득 (A)	1,652,931	2,814,449	3,640,915	4,467,380	5,293,845	6,120,311	6,946,776	소득 인정액 (B=A×0.6)	991,759	1,688,669	2,184,549	2,680,428	3,176,307	3,672,187	4,168,066	보험료 (B×0.0306)	30,348	51,673	66,847	82,021	97,195	112,369	127,543
구분	1인가구	2인가구	3인가구	4인가구	5인가구	6인가구	7인가구																									
중위소득 (A)	1,652,931	2,814,449	3,640,915	4,467,380	5,293,845	6,120,311	6,946,776																									
소득 인정액 (B=A×0.6)	991,759	1,688,669	2,184,549	2,680,428	3,176,307	3,672,187	4,168,066																									
보험료 (B×0.0306)	30,348	51,673	66,847	82,021	97,195	112,369	127,543																									

- ※ 입사지원서 상 기재사항이 허위로 판명될 경우 합격취소 처리
- ※ 교육이수 증명서와 관련하여 학교 외의 기관에서 받은 직업교육은 8시간 이상만 유효
- ※ 경력증명서는 해당 모집분야와 관련하여 근무한 경력증명서를 첨부하되, 근무기간, 직위, 직급, 담당업무를 정확히 기재하고 발급확인자 서명 및 연락처 포함
- ※ 제출서류는 우대 및 결격사유 등 합격 결정요건에 활용(면접위원에게는 미 제공)

## VI 근무조건

- 근무예정기관: 중부지방고용노동청 00지청(해당 지청) 고객지원실
- 보 수: 시급 7,200원(1일 8시간 기준 57,600원)
- 근무시간 : 주 5일(월~금), 1일 8시간 (09:00~18:00)
- 그 밖의 복무 등에 관한 사항은 "고용노동부 무기계약근로자 관리규정"에 따름

## VII

### 채용서류의 반환

- 「채용절차의 공정화에 관한 법률」제11조에 따라 채용여부가 확정된 이후 응시자(최종합격자 제외)는 제출한 채용서류를 반환받을 수 있습니다.
- 최종합격이 되지 못한 응시자는 **최종합격자 발표일 이후 14일부터 30일 간(반환청구기간) 서면으로 채용서류의 반환을 신청(붙임 3 서식)**할 수 있습니다. 다만 홈페이지 또는 전자우편으로 제출된 경우나 응시자가 고용노동(지)청의 요구 없이 자발적으로 제출한 경우에는 그러하지 아니하며, 천재지변이나 그 밖에 고용노동(지)청의 책임 없는 사유로 채용서류가 멸실된 경우에는 반환한 것으로 봅니다.
- 채용서류 반환 청구를 하려는 응시자는 채용서류 반환신청서를 작성하여 이메일(접수처 담당자)로 제출하면, 제출이 확인된 날로부터 14일 이내에 지정한 주소지로 등기우편을 통하여 발송해 드리며, 이 경우 등기우편요금은 수신자 부담으로 하게 되오니 유념하시기 바랍니다.
- 채용서류의 보관기간은 **상기의 반환청구기간의 말일까지**이며, 보관기간동안 **반환을 청구하지 아니할 경우에는 「개인정보보호법」에 따라 지체 없이 채용서류 일체를 파기**합니다.

## VIII

### 기타유의사항

- 제출한 서류 내용이 사실과 다를 경우 합격을 취소할 수 있습니다.
- 입사지원서 및 경험 혹은 경력 기술서 등은 정확히 작성하여야 하고, 이를 준수하지 아닐 경우 사안에 따라 불이익을 받을 수 있습니다.
- 지원한 응시자가 없거나 채용을 포기하는 등 최종합격자를 결정하지 못한 지역이 있는 경우, 차순위 고득점자 순으로 근무가능 여부 등을 파악하여 합격자를 결정할 수 있습니다.
- 최종합격자의 채용포기, 결격사유 등 사정으로 결원 보충 필요시 면접시험 성적에 따라 추가합격자를 결정할 수 있습니다.
- 면접전형 결과 최고 순위 득점자의 성적이 일정기준 이하일 경우 합격자를 결정하지 않을 수 있으며, 채용시험 결과 적격자가 없을 경우 당초 예정인원보다 적게 채용할 수도 있습니다.
- 합격자 발표 후라도 신원조회·조사 및 채용신체검사, 경력 조회 등을 통하여 결격사유가 발견될 경우 합격이 취소될 수 있습니다.
- 합격 통보된 자가 첫 출근일에 출근하지 않을 경우 사유를 확인하고 포기의사가 있을 경우 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 관계 법령에 의거 형사고발 조치를 당할 수 있습니다.
- 고객지원 명예상담원으로 선발되더라도 추후 정규 공무원으로 임용되거나 임용시험 시 가산점 등의 혜택은 없습니다.

○ 결격사유

- 피성년후견인 또는 피한정후견인
- 파산자로서 복권되지 아니한 자
- 금고 이상의 실형을 선고 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
- 채용신체검사 결과 근무에 적응할 수 없다고 판정된 자

○ 기타 자세한 내용은 고용노동부 각 지청으로 문의하시기 바랍니다.

채용관서	문의처 (주소)	응시원서 접수처
중부지방고용노동청 인천북부지청	032-540-7920 (인천 계양구 계양문화로 59번길6 3층 지역협력과)	asmonster@korea.kr
중부지방고용노동청 부천시청	032-714-8713 (경기 부천시 석천로 207, 지역협력과)	parkyyong@korea.kr
중부지방고용노동청 경기지청	031-259-0211 (경기 수원시 장안구 서부로 2166)	ssy9192@korea.kr
중부지방고용노동청 성남지청	031-788-1586(경기 성남시 분당구 성남대로 146(구미동))	syy2156@korea.kr
중부지방고용노동청 안양지청	구진경(031-463-7385) (안양시 만안구 전파로 44번길73)	kjk05060@korea.kr
중부지방고용노동청 안산지청	031-412-1914 (경기도 안산시 단원구 적금로1길 26, 고용관리과)	moogie7@korea.kr
중부지방고용노동청 평택지청	중부지방고용노동청 평택지청 지역협력과, 전화 031-646-1123 (경기 평택시 경기대로 1194, 3층 운영지원팀)	tank1000@korea.kr
중부지방고용노동청 원주지청	지역협력과 담당 033-769-0831 (강원 원주시 만대로 59)	est950@korea.kr
중부지방고용노동청 영월출장소	강원도 영월군 영월읍 단종로 8 지역협력팀 김승균	actto64@korea.kr

## NCS기반 채용 직무설명자료 : 고객지원 명예상담원

<b>채용분야</b>	고객지원실 명예상담원	<b>분류 체계</b>	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)
<b>기관 주요사업</b>	지방고용노동청은 관할 지역의 사업장 및 지역 주민을 위한 고용보험 및 취업알선 사업과 근로감독, 산업안전 등 노동행정을 수행함으로써 지역경제 발전은 물론, 지역주민의 복지증진에 이바지할 목적으로 설립된 고용노동부 소속기관임.					
<b>주요업무</b>	01. 고용정책 상담 02. 노동정책 상담 03. 고객응대					
<b>주요업무 수행내용</b>	<p>○ <b>(고용·노동정책 상담)</b> 고용정책(노동시장, 고용서비스, 고용보험, 청년·여성·노인·장애인 고용, 사회적기업 등)과 관련된 사업의 안내, 노동정책(노사협력, 노사관계, 근로기준, 고용차별 등)과 관련된 사업의 안내, 고용·노동정책관련 민원발생 내용을 토대로 사례 분석, 고용·노동정책관련 민원의 원인·해결방안·재발방지대책 파악, 민원요구사항에 대한 해결 방안 및 재발방지 상담.</p> <p>○ <b>(고객응대)</b> 전화 상담 매뉴얼에 제시된 인사 멘트에 따라 전화 응대, 규정에 따라 용모와 복장을 갖추고 방문고객을 응대, 방문 응대 매뉴얼에 따라 방문고객에게 안내 및 편의 제공, 온라인 업무처리 매뉴얼에 따라 온라인 문의사항 응대.</p>					
<b>전형방법</b>	채용공고문 참고					
<b>일반요건</b>	연령	무관(정년은 만 60세임)				
	성별	무관				
<b>교육요건</b>	학력	무관				
	전공	무관				
<b>필요지식</b>	○ 고용·노동정책관련 사업의 이해, 민원처리결과 사례 이해, 고용·노동정책관련 사업의 판례사례, 고객응대 매뉴얼에 대한 지식, 고객 심리 상담에 대한 지식					
<b>필요기술</b>	○ 고용·노동정책관련 민원발생 원인에 대한 예측능력, 법규의 판례·조례 등에 대한 파악능력, 이해관계자와의 의사소통능력, 고객 심리파악능력, 화술능력(정확한 발음, 목소리, 톤), 인터넷 활용능력					
<b>직무수행 태도</b>	○ 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					
<b>필요자격</b>	없음					
<b>우대사항</b>	채용공고문 참고					
<b>직업기초 능력</b>	○ 의사소통능력, 직업윤리, 문제해결능력, 조직이해능력, 정보능력, 대인관계능력					
<b>참고 사이트</b>	○ <a href="http://www.ncs.go.kr">www.ncs.go.kr</a> 홈페이지 -> NCS 학습모듈 검색 ○ <a href="http://www.moel.go.kr">www.moel.go.kr</a> 홈페이지 -> 고용노동부					



○ [고용·노동정책] 관련 직업교육 과목을 이수한 경험이 있습니까? 예( ) 아니오( )

○ [고객응대] 관련 직업교육 과목을 이수한 경험이 있습니까? 예( ) 아니오( )

\* ‘예’ 라고 응답한 항목에 해당하는 내용을 아래에 기입해 주십시오(작성란이 부족한 경우 칸을 추가하여 작성).

과 정 명	주 요 내 용	교육기관	교육시간

### 3. 직무관련 경험 혹은 경력 사항

\* 경력은 금전적 보수를 받고 일정기간 동안 일했던 이력을 의미하고 직무관련 경험은 직업 외적인(금전적 보수를 받지 않고 수행한) 활동을 의미합니다. 예를 들어, 팀 프로젝트 활동, 연구회 활동, 동아리/동호회 활동, 온라인 커뮤니티 활동, 재능기부/봉사 활동 등이 포함될 수 있습니다. 아래의 지시에 따라 해당되는 내용을 기입해 주십시오.

○ [고용·노동정책] 관련 업무를 수행한 경력 혹은 경험이 있습니까? 예( ) 아니오( )

○ [고객응대] 관련 업무를 수행한 경력 혹은 경험이 있습니까? 예( ) 아니오( )

‘예’ 라고 응답한 항목에 해당하는 사항을 우선 기입해 하고 기타 사항을 추가로 기입해 주십시오.

근무·활동 기간	기관명	직위/역할	담당업무

### 4. 직무관련 자격 사항

\* 자격은 직무와 관련된 자격을 의미합니다. 해당 자격증을 정확히 기입해 주십시오.

자격증명	발급기관	취득일자

## 경험 혹은 경력 기술서

- \* 입사지원서에 기술한 경험 혹은 경력사항 및 직무관련 기타 활동에 대해 상세히 기술해 주시기 바랍니다.
- \* 구체적으로 본인이 수행한 활동 조직, 역할 및 구체적 활동 내용, 주요 결과에 대해 작성해 주시기 바랍니다.

※ 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, 국가유공자, 지역인재, 고령자에 대한 정보표시는 가능



[붙임 3]

- 채용절차의 공정화에 관한 법률 시행규칙[별지 제3호서식]

### 채용서류 반환청구서

접수번호		접수일자
청구인	성명	수험번호
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)

#### ○○지방고용노동청장 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)]