

## 정부민원안내콜센터 일반상담사(중근) 채용 공고(공개경쟁)

국민권익위원회 정부민원안내콜센터에서 근무할 국민콜110 일반상담사 채용계획을 다음과 같이 공고하오니 유능한 인재의 많은 응시를 바랍니다.

2024년 11월 25일

국민권익위원회 정부합동민원센터장

### 1 채용 개요

- 신분 : 공무원 근로자(공무원이 아닌 근로기준법 적용 근로자)
- 채용 : 2명

응시분야	인원	담당업무	근무시간	근무예정 부서
중근상담사	2명	전화 민원상담	12:00~21:00	정부민원안내콜센터 (정부과천청사 소재)

### 2 근로조건

- 업무내용 : 정부민원 관련 상담 업무
- 근로시간 : 주5일(월~금), 1일 8시간(월 209시간) 근무
  - ※ 근무표에 따라 주말(토·일), 근로자의 날, 관공서 공휴일 등에 근무 발생
- 임금
  - 기본급 2,010,120원(2024년 1호봉), 정액 급식비(월 14만원)
  - ※ 4대보험 적용, 법정수당(연장·야간·휴일 근무수당) 지급
  - 명절상여금(설, 추석 각 55만원), 복지포인트 등은 별도 내부기준에 따라 적용

- 근무 시작일부터 3개월은 수습기간으로, 업무능력의 부족 또는 직무수행 태도의 불량 등으로 계속 근로가 어렵다고 인정되는 경우 근로계약을 해지할 수 있음

### 3 응시자격 및 가점요건

#### 가. 기본요건

- 원서 접수 마감일 기준 만 19세 이상 60세 미만인 자
  - 남성의 경우 병역을 필한 자 또는 면제자
- 「정부민원안내콜센터 공무원 등 근로자 인사관리규정」 제9조 채용 결격사유가 없는 자

#### 「정부민원안내콜센터 공무원 등 근로자 인사관리규정」 제9조 각호

1. 피성년후견인 또는 피한정후견인
2. 파산선고를 받고 복권되지 아니한 사람
3. 금고 이상의 실형을 선고받고 그 집행이 종료되거나 집행을 받지 아니하기로 확정된 후 5년이 지나지 아니한 사람
4. 금고 이상의 형을 선고받고 그 집행유예 기간이 끝난 날부터 2년이 지나지 아니한 사람
5. 금고 이상의 형을 선고유예를 받은 경우 그 선고유예 기간 중에 있는 사람
6. 법원의 판결 또는 다른 법률에 따라 자격이 상실되거나 정지된 사람
7. 징계로 해고처분을 받은 때부터 3년이 지나지 아니한 사람

- 「부패방지 및 국민권익위원회 설치와 운영에 관한 법률」 제82조에 규정된 취업 제한 사유가 없는 자

## 나. 가점요건

### ※ 가점요건 (원서접수 마감일 기준)

- 법률에 따른 취업보호·지원대상자(보훈), 한부모가족지원 대상

- ① 법률에 따른 취업지원대상자(보훈) : 취업지원 대상자를 규정한 법률에 따라 서류전형 및 면접전형에서 만점의 5% 또는 10% 부여(각 법률에서 본인 해당 여부 확인 필요)

※ 다만, 채용예정 인원이 3명 이하인 경우 우대점수 미적용(최종 합격자 결정 시 동점자 중 우대)

#### - 취업지원 대상자를 규정한 법률-

1. 「국가유공자 등 예우 및 지원에 관한 법률」 제29조
2. 「독립유공자예우에 관한 법률」 제16조
3. 「보훈보상대상자 지원에 관한 법률」 제35조
4. 「고엽제후유의증 등 환자지원 및 단체설립에 관한 법률」 제7조의9
5. 「5.18민주유공자 예우 및 단체설립에 관한 법률」 제22조
6. 「특수임무유공자 예우 및 단체설립에 관한 법률」 제24조

- ② 한부모가족지원 대상 : 서류전형 및 면접전형 만점의 5% 부여  
- 「한부모가족지원법」 제5조의 규정에 의하여 보호를 받는 한부모가족 세대주(또는 사실상 세대원을 부양하는 자): 한부모가족증명서

※ 가산점은 만점 배점 외로 추가 가산

※ ①, ② 항목 간 중복적용 불가

※ 기재사항이 허위로 판명될 경우 합격취소 처리될 수 있음

## 4 시험일정

구 분	일 정	비 고
채용공고 및 지원서 접수	2024. 11. 25.(월) ~ 2024. 12. 13.(금) 18:00	
서류합격자 발표	2024. 12. 18.(수) 10:00 이후	국민권익위원회 및 국민콜 110 홈페이지 게시, 합격자 개별 이메일 통지

구 분	일 정	비 고
면접심사 (한글타자 시험)	2024. 12. 23.(월)	
합격자 발표	2024. 12. 27.(금) 10:00 이후	국민권익위원회 및 국민콜 110 홈페이지 게시
합격자 서류제출	2024. 12. 30.(월) ~ 2025. 1. 10.(금)	
임용(예정)	2025. 2. 1.(토)	

※ 상기 일정은 운영 상황에 따라 변경될 수 있음

## 5 시험방법

### □ 1차(서류심사)

- 지원서·자기소개서 등을 통해 채용 적합 여부를 서면으로 심사
- 채용예정 인원의 3배수 이내를 서류심사 고득점자 순으로 합격자 선발
  - 다만, 채용예정 인원이 3명 이하일 경우 5배수 이내를 선발
  - 채용예정 인원을 초과하여 동점자 발생 시, 동점자 합격처리

평정요소 : ① 자기소개 및 직무수행계획 ② 관련경험 등의 직무연관성

### □ 2차(면접심사 및 한글타자 시험)

- 1차심사 합격자를 대상으로 면접심사 및 한글타자 시험 실시
- 면접심사는 당해 직무수행에 필요한 능력 및 적격성을 검정하며, 4개 평정요소별로 ‘상(5점), 중(4점), 하(3점)’ 로 평정
- 한글타자 시험은 분당 200타 및 정확도 90% 이상을 기준으로 통과 여부 결정
- 한글타자 시험 기준 통과자 중 면접심사 고득점자 순으로 합격자 선발

- 동점의 경우 ‘상’의 개수가 많은 순으로 결정, 동점에 ‘상’의 개수도 동일할 경우 서류심사 고득점 순으로 결정
- 위원 모두가 4개 평정요소 중 2개 요소 이상을 ‘하’로 평정한 경우, 동일 평정요소에 대하여 ‘하’로 평정한 경우 불합격 처리
- 2차심사 합격자가 임용을 포기하거나 결격 사유 발생 등으로 임용이 어려운 경우를 대비하여, 예비합격자(분야별 1배수 이내)를 선발할 수 있음
- 심사 결과 적격자가 없거나 위원회 공무원 등 근로자 채용기준에 부합하지 않을 경우에는 합격자를 선발하지 않음

**평정요소** : ①준공무원으로서의 정신자세 ②근무경력 및 전문성  
③의사표현 능력 ④예의·품행 및 성실성

## 6 지원서 접수

- 접수기간 : 2024. 11. 25.(월) ~ 2024. 12. 13.(금) 18:00
- 접수방법 : 본 공고문에 첨부된 4가지 양식(①지원서 ②자기소개서 ③서약서 ④개인정보의 수집 및 이용 동의서)을 컴퓨터 타자로 작성 후 출력하여 서명란에 자필로 서명한 후 일괄스캔하여 채용 담당자 메일 (kmjtc@korea.kr)로 온라인 제출(우편·방문 접수는 받지 않음)
- ※ 4가지 양식 외 추가 서류(가점요건, 자격 및 경력사항 증빙서류 등)는 서류심사 합격자에 한해 면접심사 전까지 채용 담당자 메일로 제출

- ※ 4가지 양식(제출서류) 작성·제출 시 주의사항
- 가. 컴퓨터 타자로 작성 후 출력 → 서명란에 자필로 서명 → 일괄스캔(PDF)
  - \* 전체 파일을 ①~④ 순서대로 스캔, 하나의 PDF파일로 제출 (페이지 당 한 개 항목)
- 나. 메일 제목 및 제출서류 제목(파일명)은 다음과 같이 제출
  - 국민콜110 일반상담사 공개경쟁(중근) 채용 지원서류 제출(지원자 성명)

## □ 제출서류

제출서류	대상
<ul style="list-style-type: none"> <li>①지원서 ②자기소개서 ③서약서 ④개인정보의 수집 및 이용 동의서 각 1부 (※ 서명란에 반드시 자필 서명)</li> </ul>	응시자 전원 지원서 접수 시 제출
<ul style="list-style-type: none"> <li>지원서에 기재한 자격사항 및 경력증명서 각 1부</li> <li>* 경력증명서는 해당 모집분야와 관련하여 근무한 경력증명서를 첨부하되, 근무기간, 직위, 직급, 담당업무, 전임여부를 정확히 기재하고 발급확인자 서명 및 연락처 포함</li> </ul>	서류심사 합격자
<ul style="list-style-type: none"> <li>가점 대상자(보훈 대상자 등) 해당 확인 서류 1부</li> </ul>	

## 7 기타 유의사항

- 지원서 접수는 1회만 제출할 수 있으며, 채용분야간 분할·중복 접수는 허용하지 않습니다.
- 지원서 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.
- 지원서 및 자기소개서 등 제출 서류는 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.
- 합격자 발표 및 임용일 이후라도 신원조사 및 경력조회 등을 통하여 결격사유가 발견될 경우 합격이 취소될 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.

- 응시자가 「채용절차의 공정화에 관한 법률」 제11조에 따라 최종 합격자 발표일 이후 30일 내 제출한 채용서류의 반환을 신청하는 경우에는 반환(최종 합격자의 경우, 전자문서로 제출된 경우, 정부합동민원센터의 요구 없이 자발적으로 제출한 서류의 경우는 제외) 하며, 반환하지 않은 서류는 「개인정보 보호법」에 따라 파기합니다.
- 채용서류 반환을 청구하는 경우 붙임5 채용서류 반환청구서를 우편 또는 전자우편 등으로 채용담당자에게 제출하여야 합니다.

채용절차의 공정화에 관한 법률  
 제11조(채용서류의 반환 등) ① 구인자는 구직자의 채용 여부가 확정된 이후 구직자(확정된 채용대상자는 제외한다)가 채용서류의 반환을 청구하는 경우에는 본인임을 확인한 후 대통령령으로 정하는 바에 따라 반환하여야 한다. 다만, 제7조제1항에 따라 홈페이지 또는 전자우편으로 제출된 경우나 구직자가 구인자의 요구 없이 자발적으로 제출한 경우에는 그러하지 아니하다.

② 제1항에 따른 구직자의 채용서류 반환 청구는 서면 또는 전자적 방법 등 고용노동부령으로 정하는 바에 따라 하여야 한다.

③ 구인자는 제1항에 따른 구직자의 반환 청구에 대비하여 대통령령으로 정하는 기간 동안 채용서류를 보관하여야 한다. 다만, 천재지변이나 그 밖에 구인자에게 책임 없는 사유로 채용서류가 멸실된 경우 구인자는 제1항에 따른 채용서류의 반환 의무를 이행한 것으로 본다.

④ 구인자는 대통령령으로 정한 반환의 청구기간이 지난 경우 및 채용서류를 반환하지 아니한 경우에는 「개인정보 보호법」에 따라 채용서류를 파기하여야 한다.

⑤ 제1항에 따른 채용서류의 반환에 소요되는 비용은 원칙적으로 구인자가 부담한다. 다만, 구인자는 대통령령으로 정하는 범위에서 채용서류의 반환에 소요되는 비용을 구직자에게 부담하게 할 수 있다.

⑥ 구인자는 제1항부터 제5항까지의 규정을 채용 여부가 확정되기 전까지 구직자에게 알려야 한다.

- 기타 관련 문의는 정부합동민원센터 고충상담기획과 국민콜110 채용담당자(kmjtc@korea.kr, ☎ 02-2110-6508)로 문의하시기 바랍니다.

【붙임 1】

# 지 원 서

1. 응시분야 \* 응시분야 미선택 시 불합격 처리함을 안내드립니다.

중근상담사

2. 인적사항

성명	(한글)	생일 (주민등록번호 기준)	* 심사위원 미제공(당사자 확인용) (예시) 5.1. (생년은 미기재)	
	(한자)	병역사항	<input type="checkbox"/> 필면제	<input type="checkbox"/> 미필 <input type="checkbox"/> 해당없음
주소	(거주지) * 심사위원 미제공(당사자 확인용)			
연락처 (휴대폰)	* 심사위원 미제공(당사자 연락용)	응시가능 연령확인	<input type="checkbox"/> 19세~60세 미만	
전자우편 (이메일)	* 심사위원 미제공(당사자 연락용)	PC능력 (한글타자 능력)	분당	타

3. 가점여부 \* 채용공고문 상의 가점요건 확인 후 해당사항에 체크

<input type="checkbox"/> 보훈(10점)	<input type="checkbox"/> 보훈(5점)	<input type="checkbox"/> 한부모가족(5점)	<input type="checkbox"/> 없음
----------------------------------	---------------------------------	------------------------------------	-----------------------------

4. 자격사항 \* 응시분야 직무 관련 국가자격(면허) 기재

자격증명	발급기관	취득일자	자격증명	발급기관	취득일자
(예시) 00000	00000000	2000.0.			

5. 경력사항 \* 직무관련 경력 중 경력증명서 등으로 증빙이 가능한 경력만 기재

근무처	근무기간	직급/직위	담당업무
(예시) 00000	2024.1.~2024.3		
(예시) 0000	2020.4.~2022.12		

귀 기관의 정부민원안내콜센터 상담사 채용시험에 응시하고자 지원서를 제출합니다.

2024년 월 일

작성자 : (서명)

국민권익위원회 정부합동민원센터장 귀하

\* 위 작성 예시에 기재된 사항(붉은색 글씨)을 지우고 본인의 이력을 작성하시기 바랍니다.  
\* 칸이 부족할 경우 '줄/칸 추가하기' 등을 통해 추가 입력하시기 바랍니다.



【붙임 2】

## 자 기 소 개 서

성 명		응시 분야	
-----	--	----------	--

- ※ 한글타자(휴먼명조, 13pt, 검정, 줄간격 160%)로 최대 2매까지 작성하여 주시기 바랍니다.
- ※ 작성 시 학교명, 출생지, 부모직업 등 개인 신상을 직·간접적으로 파악할 수 있도록 기재할 경우 불이익을 받을 수 있습니다.

**1. 정부민원안내콜센터 상담업무에 관심을 가지게 된 계기와 지원동기를 작성해 주십시오.**

**2. 살아오면서 부딪혔던 가장 큰 어려움을 극복한 경험에 대하여 작성하여 주십시오.**



【붙임 3】

# 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. 지원서, 자기소개서 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.

2024년    월    일

서약인

(서명)

국민권익위원회 정부합동민원센터장 귀하

【붙임 4】

## 개인정보의 수집 및 이용 동의서

국민권익위원회 정부합동민원센터(이하 '우리 센터' 라 함)는 직원 채용과 관련하여 아래와 같은 개인정보를 수집·이용합니다. 우리 센터는 「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	<ul style="list-style-type: none"><li>서류전형, 면접전형 등 채용절차의 진행 및 관리, 경력, 자격 등 확인(조회 및 검증), 채용여부의 결정</li><li>민원처리, 분쟁해결, 법령상 의무이행 등</li></ul>
수집하는 개인정보 항목	<ul style="list-style-type: none"><li><b>[필수적 정보]</b><ul style="list-style-type: none"><li>개인식별정보 : 성명, 생일, 주소, 연락처, 전자우편, 병역사항 등</li></ul></li><li><b>[선택적 정보]</b><ul style="list-style-type: none"><li>경력사항 : 근무처, 근무기간, 직급/직위, 담당업무</li><li>자격사항 : 자격증명, 발급기관, 취득일자</li></ul></li><li><b>[민감 정보]</b><ul style="list-style-type: none"><li>장애대상 : 종류, 등급</li><li>취업취약계층대상: 소득수준 등</li><li>보훈대상 : 종류, 번호</li></ul></li></ul>
개인정보의 보유 및 이용기간	<ul style="list-style-type: none"><li>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.</li></ul>

※ 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.

2024년 월 일

성명:

(서명)

국민권익위원회 정부합동민원센터장 귀하

## 【붙임 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)

#### 국민권익위원회 정부합동민원센터장 귀하

##### 공지사항

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