



한국고용정보원



수신자 2019년도 및 2020년도 민간위탁 고용서비스 인증기관
(경유)

제 목 2021년 고용서비스 품질관리 현장방문 컨설팅 신청 안내

1. 민간위탁 고용서비스기관 인증평가에 적극 협조해 주셔서 대단히 감사드립니다.
2. 민간위탁 고용서비스 인증기관의 역량 제고를 통한 고용서비스 품질 향상을 위해 민간위탁 고용서비스 인증기관을 대상으로 고용서비스 품질관리 현장평가 컨설팅을 실시하고자 하오니 희망하는 기관은 아래와 같이 신청해 주시기 바랍니다.
 - ☐ 신청대상 : 민간위탁 고용서비스 인증기관 중 현장방문 컨설팅 희망기관
 - ☐ 신청영역 : 기관 경영과 리더십, 인적자원관리, 취업지원 서비스 운영, 개인 정보보호 및 정보보안관리
 - ※ 주요 영역별 세부 희망 컨설팅 영역은 첨부자료(<컨설팅 추진방안> 중 <현황 파악>) 참조
 - ☐ 신청방법 : [고용서비스 품질인증제] 로그인 후 신청 접수
 - ※ <http://certi.keis.or.kr> 접속(회원가입 및 로그인 필수) → [공고/신청] 탭의 전체목록에서 “2021년도 품질관리 현장방문 컨설팅” 클릭 → “신청하기” 클릭 → 개인정보 동의 화면에서 “동의합니다” 클릭 → 신청서 및 자가진단표 작성 후 제출(<신청정보 등록> 클릭)
 - ※ 고용서비스 품질관리 현장방문 컨설팅 신청서 접수 문의 시 한국고용정보원 조영은 연구원 (043-870-8283)에게 연락 요망
 - ☐ 신청기간 : 2021. 9. 29.(수) ~ 2021. 10. 7.(목)
3. 10~11월에 실시될 2021년 고용서비스 품질관리 현장방문 컨설팅은 코로나바이러스감염증(COVID-19)으로 인해 비대면 형식으로 진행될 수 있으며, 이에 대해 별도로 안내하도록 하겠습니다.
 - ※ 본 희망 수요조사를 통해 고용서비스 품질관리 현장방문 컨설팅 일정 협의 예정

붙임 : 2021년 품질관리 현장방문 컨설팅 추진방안(안) 1부. 끝.

한 국 고 용 정 보 원 장

담당 조영은

부연구위원 전용석

팀장

전결
09/23
김장호

협조자

시행 고용서비스혁신팀-1562 (2021.09.23) 접수 ()
우 (27740) 충청북도 음성군 맹동면 태정로 6 / <http://www.keis.or.kr>
전화 043-870-8283 전송 / yeongun46@keis.or.kr / 공개

2021년 품질관리 현장방문 컨설팅 추진방안(안)

(2021. 9. 17. 고용서비스혁신팀)

1 기관 경영과 리더십

□ 목적

- 기관이 민간위탁 고용서비스에 대한 전문성 및 이해도, 윤리 의식 등을 바탕으로 중장기(3년) 발전 계획 및 이에 따른 세부 실행계획에 따라 고용서비스를 제공할 수 있도록 지원

□ 컨설팅 추진방안

- (자가 진단) 기관 자체 진단한 자가 진단 결과를 토대로 한 최소 수준의 진단을 통해 현장방문 컨설팅에서 중점적으로 진단해야 할 대상을 선별
- (현황 파악) 체크리스트와 기관 자료를 바탕으로 실제 기관의 수준을 진단한 후 미흡한 부분과 시급성이 요구되는 수준 파악
 - (민간위탁 고용서비스 전문성·이해도 및 윤리 경영) 기관 책임자의 민간위탁 고용서비스에 대한 전문성·이해도 및 윤리 경영 준수 의지 진단
 - (사업계획서) 기관의 중장기 발전 계획의 적절성 및 세부 실행계획과의 연계 진단
 - (리더십 유형 진단) 효율적 기관경영을 위한 리더십 유형 진단

리더십 유형 진단 컨설팅

- ▶ 팀 리더는 팀의 분위기와 성과에 실질적인 영향을 미칠 수 있습니다.
해당 영역의 컨설팅에서는 기관 내 리더의 리더십 유형에 대해 실무중심형인지, 동기부여형인지 등을 진단하는 컨설팅이 진행될 예정입니다.

- (결과 분석) 자가 진단과 현황 파악을 기반으로 한 진단 결과 분

석을 통해 시급성 관점에서 개선이 필요한 항목 제공

- (진단 결과) 수치화된 진단 결과를 통해 우선적으로 조치해야 할 사항을 선별하여 이에 대한 개선방안을 제시함으로써 기관 경영과 리더십 수준 개선
- (결과 보고) 자가 진단 결과 및 현장방문 컨설팅 결과를 토대로 진단 결과 보고서를 작성하여 바람직한 조치가 이루어질 수 있도록 기관에 송부
- (개선 점검) 개선이 요구된 항목의 경우 실질적인 개선 이행 여부에 대한 모니터링을 통해 기관 경영과 리더십의 기본 요건 충족 여부 확인

2 인적자원관리

□ 목적

- 기관이 민간위탁 고용서비스 수행에 적합한 전문성을 갖춘 인력을 확보하여 양질의 고용서비스를 체계적으로 제공함과 동시에 확보 인력의 고충 및 애로사항 처리, 복리후생 및 직무역량개발 등을 지원함으로써 인적 자원을 체계적으로 관리할 수 있도록 지원

□ 컨설팅 추진방안

- (자가 진단) 기관 자체 진단한 자가 진단 결과를 토대로 한 최소 수준의 진단을 통해 현장방문 컨설팅에서 중점적으로 진단해야 할 대상을 선별
- (현황 파악) 체크리스트와 기관 자료를 바탕으로 실제 기관의 수준을 진단한 후 미흡한 부분과 시급성이 요구되는 수준 파악
 - (인력 확보) 사업 규모, 향후 사업 방향 등을 고려하여 적정인력 확보 여부 진단

- (교육 훈련 체계) 구성원들의 동기부여 및 직급/직무별 역량 및 경력 개발을 위한 교육 훈련 지원 현황 파악·진단
- (보상관리) 확보 인력 유지의 안정성 확보를 위한 보상 및 승진체계 수립, 복리후생 수준 진단
- (갈등 및 스트레스 진단) 업무수행에 따른 구성원들의 갈등 및 스트레스 수준 진단

갈등 및 스트레스 진단 컨설팅

- ▶ 해당 영역의 컨설팅에서는 팀 구성원들이 갈등 및 스트레스를 느끼고 있는 영역을 파악하고, 각 영역에서 자신이 느끼고 있는 갈등 및 스트레스의 수준을 진단하는 컨설팅이 진행될 예정입니다.

- (직무만족 및 조직몰입 측정) 현재 직급 구조에 대한 진단 및 개선과 직무만족도 및 조직몰입도 측정

직무만족 및 조직몰입 컨설팅

- ▶ 해당 영역의 컨설팅에서는 팀 구성원들이 현재 각자 수행하고 있는 직무에 대한 만족도, 그리고 현재 속해 있는 조직에 대한 몰입도를 진단함으로써 직급 구조를 개선할 수 있는 컨설팅이 진행될 예정입니다.

- (근로기준법 이슈) 근로조건 중심의 근로기준법 이슈(예. 코로나-19로 인한 무급휴가, 휴업수당 등) 컨설팅
- (결과 분석) 자가 진단과 현황 파악을 기반으로 한 진단 결과 분석을 통해 시급성 관점에서 개선이 필요한 항목 제공
- (진단 결과) 수치화된 진단 결과를 통해 우선적으로 조치해야 할 사항을 선별하여 이에 대한 개선방안을 제시함으로써 인적자원관리 수준 개선
- (결과 보고) 자가 진단 결과 및 현장방문 컨설팅 결과를 토대로 진단 결과 보고서를 작성하여 바람직한 조치가 이루어질 수 있도록 기관에 송부
- (개선 점검) 개선이 요구된 항목의 경우 실질적인 개선 이행 여

부에 대한 모니터링을 통해 인적자원관리의 기본 요건 충족 여부 확인

3 취업지원 서비스 운영

□ 목적

- 기관이 다양한 형태의 취업지원 서비스를 체계적으로 운영 및 관리함과 동시에 상담사례 관리, 구직자·구인업체 발굴 및 관리 등을 통해 고용서비스의 질적 제고에 기여할 수 있도록 지원

□ 컨설팅 추진방안

- (자가 진단) 기관 자체 진단한 자가 진단 결과를 토대로 한 최소 수준의 진단을 통해 현장방문 컨설팅에서 중점적으로 진단해야 할 대상을 선별
- (현황 파악) 체크리스트와 기관 자료를 바탕으로 실제 기관의 수준을 진단한 후 미흡한 부분과 시급성이 요구되는 수준 파악
 - (표준화와 문서관리) 취업지원 서비스 운영 표준화 수준 진단
 - (상담 및 사례관리) 상담업무 표준화를 위한 상담역량 평가 및 상담 방법 활용·관리 진단
 - (구인업체 발굴 및 관리) 취업정보 수집·제공 및 구인업체 발굴·관리 현황 진단
 - (구직자 유형별 취업지원 서비스 운영 관리) 취업취약계층 등 구직자 유형별 취업정보 수집·제공 및 서비스 운영 현황 진단

구직자 유형별 취업지원 서비스 운영 관리 컨설팅

- ▶ 해당 영역의 컨설팅에서는 청년(고졸, 전문대졸, 대졸), 중장년 등 다양한 형태의 구직자 유형을 고려한 취업정보가 수집·제공되고 있는지 또는 적절한 서비스가 운영·관리되고 있는지 등을 진단하는 컨설팅이 진행될 예정입니다.

- (사후관리) 취업지원 서비스 운영에 따른 사후관리 현황 진단
- (결과 분석) 자가 진단과 현황 파악을 기반으로 한 진단 결과 분석을 통해 시급성 관점에서 개선이 필요한 항목 제공
- (진단 결과) 수치화된 진단 결과를 통해 우선적으로 조치해야 할 사항을 선별하여 이에 대한 개선방안을 제시함으로써 취업지원 서비스 운영 수준 개선*
 - * 단, 동종업계 담당자 컨설턴트에 의한 컨설팅 진행 가능성 존재
- (결과 보고) 자가 진단 결과 및 현장방문 컨설팅 결과를 토대로 진단 결과 보고서를 작성하여 바람직한 조치가 이루어질 수 있도록 기관에 송부
- (개선 점검) 개선이 요구된 항목의 경우 실질적인 개선 이행 여부에 대한 모니터링을 통해 취업지원 서비스 운영의 기본 요건 충족 여부 확인

4 **개인 정보 보호 및 정보 보안 관리**

□ 목적

- 고객의 개인 정보를 보호하기 위해 다양한 형태의 보호조치가 적정하게 이루어질 수 있도록 지원
- 예기치 못한 각종 보안 위협을 사전에 예방하기 위한 최소한의 보안 요건을 확보할 수 있도록 지원

□ 컨설팅 추진방안

- (자가 진단) 기관 자체 진단한 자가 진단 결과를 토대로 한 개인 정보 보호 및 정보 보안에 대한 최소 수준의 진단을 통해 현장방문 컨설팅에서 중점적으로 진단해야 할 대상을 선별
- (현황 파악) 정보 보호와 정보 보안으로 구분된 체크리스트와 진

단프로그램을 바탕으로 기관에서 실제로 수행하고 있는 개인 정보 보호 및 보안 관리 수준을 진단한 후 미흡한 부분과 시급성이 요구되는 수준 파악

개인정보 보호 및 정보보안 관리 컨설팅

- ▶ 해당 영역의 컨설팅에서는 최소한의 정보보안요건을 충족할 수 있도록 정보보안 컨설팅하고, 주기적인 점검을 통해 이행실태를 점검할 수 있도록 하며, 개인정보보호를 위하여 개인정보의 수집, 제공, 활용, 폐기 전 과정에 걸쳐서 보호조치 사항을 컨설팅할 예정입니다.
* 정보보안영역을 정기적으로 체크할 수 있도록 점검프로그램 제공

- (정보 보호) 무분별한 개인 정보 수집을 방지하고, 수집된 개인 정보의 온·오프라인 유출 방지를 통해 안전성 진단
- (정보 보안) 정보보안에 대한 진단프로그램에 통해 외부로부터의 예기치 못한 위협으로의 노출 정도를 파악
- (결과 분석) 자가 진단과 현황 파악을 기반으로 한 진단 결과 분석을 통해 시급성 관점에서 개선이 필요한 항목 제공
- (진단 결과) 수치화된 진단 결과를 통해 우선적으로 조치해야 할 사항*을 선별하여 이에 대한 개선방안을 제시함으로써 개인 정보 보호 및 정보보안 관리 수준 개선
* 법률 위배 사항, 취약성이 높은 사항 등
- (결과 보고) 자가 진단 결과 및 현장방문 컨설팅 결과를 토대로 진단 결과 보고서를 작성하여 바람직한 조치가 이루어질 수 있도록 기관에 송부
- (개선 점검) 개선이 요구된 항목의 경우 실질적인 개선 이행 여부에 대한 모니터링을 통해 개인 정보 보호 및 정보 보안 관리의 기본 요건 충족 여부 확인

붙임

보안 및 보호조치 점검범위

□ 실태 조사시 현황점검 일반적 범위

- 보안현황을 분석시 참조할 수 있는 현황분석범위를 살펴보면 관리적, 기술적, 물리적 및 개인정보보호의 4가지 범위를 대상으로 함



○ ‘개인정보처리자 유형 및 개인정보보유량’에 따른 유형을 분류하고, 유형에 맞는 보호 조치 내용을 규정하고 있음

- 민간직업소개기관의 경우 대부분 소상공인이거나 중소기업으로 분류되므로, **유형1(완화)** 또는 **유형2(표준)**에 해당하는 보호조치 필요

구 분	1만명 미만	1만명~10만명 미만	10만명~100만명 미만	100만명 이상
공공기관	유형2(표준)		유형3(강화)	
대기업				
중견기업				
중소기업	유형2(표준)			유형3(강화)
소상공인	유형1(완화)	유형2(표준)		
개인				
단체	유형1(완화)	유형2(표준)		유형3(강화)