

---

# 2024년도 고용서비스 우수기관 인증제 사업 시행계획 공고

---

2024. 4. 24.



고용노동부

한국고용정보원



# 2024년도 고용서비스 우수기관 인증제 사업시행 공고

(제2024-001호)



「직업안정법」 제4조의5에 의거하여 민간 고용서비스기관의 발전을 촉진하고 소비자의 합리적 선택을 지원하기 위해 다음과 같이 2024년도 민간고용서비스 우수기관 인증제 사업 시행계획을 공고합니다.

2024. 4. 24.

한국고용정보원장

## 2024년 사업추진 주요 변경 사항 안내

◇ 고용서비스 우수기관 인증제를 최저점수 통과시 인증해주던 방식에서 우수한 역량을 갖춘 기관을 선정하는 방식으로 개편

- 신청영역을 민간고용서비스로 일원화하고 인증 최저기준 상향
  - 2023년까지 민간고용서비스와 민간위탁사업으로 이원화되어 있던 신청영역을 민간고용서비스로 일원화
  - 인증 최저점수를 구성항목의 영역별로 100분의 50에서 60으로, 총점은 700점에서 800점(1,000점 만점)으로 상향함
- 사업유형별 인증지표 구성항목 개선
  - 인증지표 구성항목을 간소화하고 배점 변경
    - ※ 우수서비스 창출 지표 신설, 성과배점 비중 상향, 사업목적과 관련성이 낮은 지표 삭제, 유사 중복지표 통폐합 등 효율화
  - 유·무료 직업소개사업의 인증지표 배점을 동일하게 변경
- 기관의 대형화, 전문화를 지원하기 위해 신청유형을 I형(광역형\*), II형(지역특화형\*\*)으로 체계화
  - \* 온라인 취업포털 또는 본사와 지사가 함께 전국 단위 고용서비스를 제공하는 유형
  - \*\* 청년·여성·고령자 등 정책 대상별 또는 지역특성을 고려하여 지역단위 특화된 고용서비스를 제공하는 유형

# I. 사업개요

## □ 사업목적

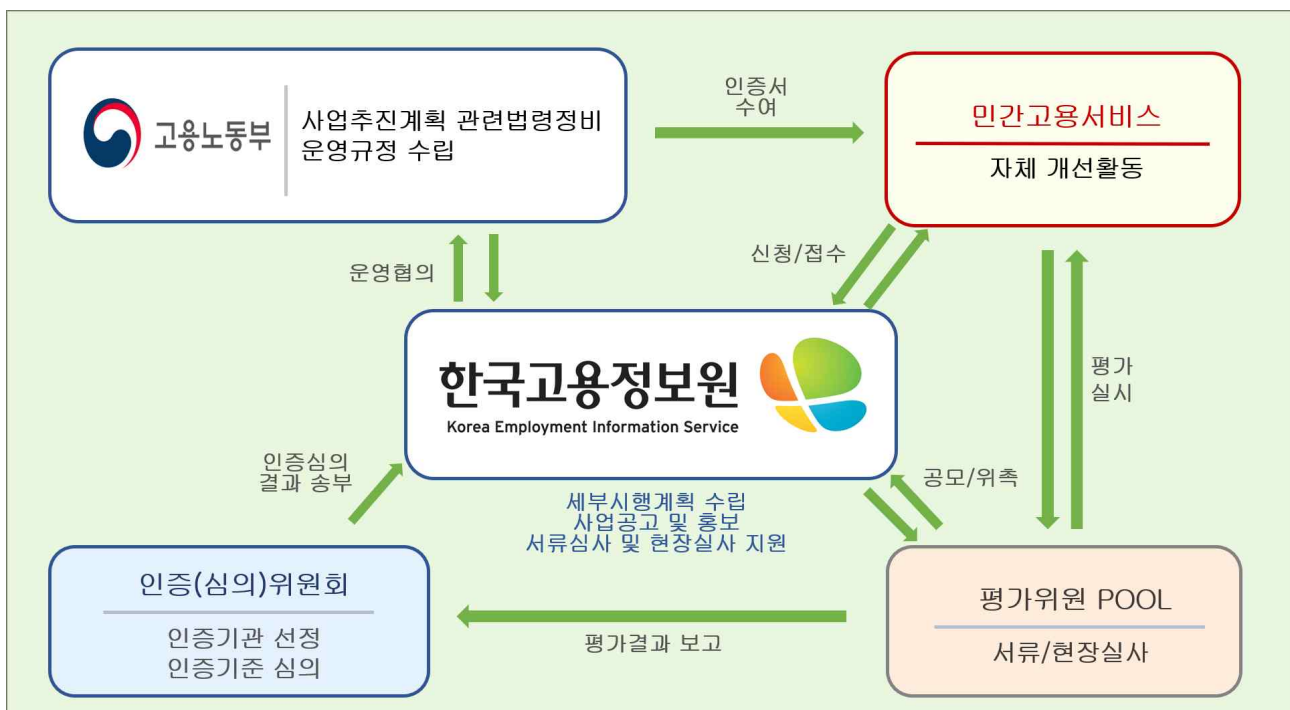
- 구인·구직자에 대한 고용서비스 향상에 기여하는 기관을 우수기관으로 인증·공표함으로써 민간고용서비스 전반의 품질향상을 촉진하고 구인·구직자의 합리적인 선택 지원

## □ 근거

- 직업안정법 제4조의5(고용서비스 우수기관 인증), 동법 시행령 제2조의5·제2조의6, 동법 시행규칙 제1조의3
- 고용서비스 우수기관 인증제 운영규정(고용노동부고시 제2024-16호, 2024.3.6.)

## □ 운영체제

<고용서비스 우수기관 인증제 운영체제>



## II. 사업 신청

### 1

#### 신청대상 및 접수

##### ☐ 신청대상

- 직업안정법 제3조제2항 각 호의 어느 하나에 해당하는 자(직업소개사업·직업정보제공사업을 하는 자 등)로서 관련법에 따라 해당사업을 등록 또는 신고한 날부터 3년이 경과하고
- 최근 3년 동안 사업정지 이상의 법령위반 처분을 받은 사실이 없는 자

##### ☐ 신청구분

- (신규인증) 신규 신청기관 및 '20년 이전 인증기관(인증유효기간 경과)
- (재인증) '21년 인증기관 중 희망하는 기관

##### ☐ 신청기간

- '24. 5. 20(월) ~ 6. 3.(월) 18:00 (15일간)
- ※ 기한 엄수, 신청기간 이후에는 추가 접수를 받지 않음

##### ☐ 신청방법

- 신청기간 내 온라인 신청 및 접수
- 접수시스템: 고용서비스 통합시스템(<https://certi.keis.or.kr>)

구분	신청서류 목록	비고
1	■ 고용서비스 우수기관 인증(재인증) 신청서	【별지 제1호서식】
2	■ 직업소개사업 등록증(신고필증) 또는 직업정보제공사업 신고필증 사본 1부	직업소개사업(지방자치단체장 발급) 직업정보제공사업(지방고용노동청/제주특별자치도 발급)
3	■ 고용서비스 현황서 * 운영계획서(사업계획서) 포함	- 직업소개사업자【별지 제1-1호】 - 직업정보제공사업자【별지 제1-2호】

◆ 사업유형/신청유형별 중복신청 불가능(각각 하나의 유형만 신청 가능)

- ▶ 사업유형: 직업소개사업(유료) / 직업소개사업(무료) / 직업정보제공사업 중 택 1
- ▶ 신청유형: I형(광역형) / II형(지역특화형) 중 택 1

신청유형	유형 설명
I형(광역형)	온라인 취업포털 또는 본사와 지사가 함께 전국단위 고용서비스를 제공하는 유형
II형(지역특화형)	청년·여성·고령자 등 정책 대상별 또는 지역특성을 고려하여 지역단위 특화된 고용서비스를 제공하는 유형

2

사업설명회

□ 일시 및 장소

- '24. 5. 9.(목), 서울 바비엡2 교육센터 그랜드볼룸홀(지하 1층)

\* 시간 등 주요 안내 사항은 고용서비스 통합시스템(<https://certi.keis.or.kr>)에서 추후 공고 예정

\* 신청기관 수에 따라 사업설명회 일정 및 장소 조정 가능

□ 설명회 참석방법 : 설명회 참석 사전 등록

- 사전등록 신청주소: 별도 주소 안내

- 사전등록 신청일시: '24. 4. 25(목) ~ 5. 2(목), 15:00까지

- 장소 확정 등 수요과약을 위하여 반드시 사전 등록 후 설명회 참석이 가능하며, 설명회 장소가 협소한 관계로 1개 기관당 담당자 1인 참석 요망

\* 전체 설명회 진행 내용은 영상으로 촬영하여 추후 인터넷 게시 예정

- 사전등록시 제출한 사업 관련 질의사항은 FAQ 형식으로 별도 안내

신청·접수 및 사업설명회 문의(한국고용정보원)

☞ 담당자: 고용서비스지원팀 임정훈 부연구위원, 오택주 부장, 서정오 연구원

☞ 접수문의: 서정오 연구원([westnoon1220@keis.or.kr](mailto:westnoon1220@keis.or.kr), 043-870-8822)

### Ⅲ. 선정절차

#### ☐ 심사 절차

- 서류심사(1차) : 인증지표 구성 항목별 평가
  - 현장실사 및 발표심사 대상을 확정하며, 고득점순으로 대상기관 선정
- 현장실사 및 발표심사(2차) : 인증지표 구성 항목별 평가
  - 현장 인터뷰 및 현장확인을 통해 서류심사 결과 검증 및 발표 심사 후 최종 심의대상 확정

#### ☐ 최종 선정

- 인증기준을 충족\*하고 현장실사 및 발표심사를 통과한 기관을 대상으로 인증위원회에서 최종 선정
  - \* 인증지표 구성항목의 영역별로 100분의 60이상, 총점 1,000점 만점 중 800점 이상 취득
- 심의 결과 점수에 따라 대상, 최우수상, 우수상 등 시상 예정

### Ⅳ. 우수 인증기관 혜택 및 취소

#### ☐ 우수 인증기관 혜택

※ 직업안정법 제4조의5 ③ 고용노동부장관은 제1항에 따라 고용서비스 우수기관으로 인증을 받은 기관에 대하여는 제3조제2항에 따른 공동사업을 하거나 위탁할 수 있는 사업에 우선적으로 참여하게 하는 등 필요한 지원을 할 수 있다.

- 3년간 인증마크 사용 및 인증현판 제작·지원
- 교육훈련·연수 등에 우대 및 고용 관련 정보 및 자료 지원

- 인증심사 결과 상위 기관 및 종사자에게 장관 표창 등 수여
- 기업은행, 농협 등 시중은행 금리 우대
- 고용서비스 우수 인증기관 홍보
  - 인증기관 사례 홍보 및 워크넷 등 포털에 우수기관 명단 게시
- 고용서비스 우수기관 인증을 받은 날로부터 1년간 지도단속 면제
- 직업안정법 행정처분 감경 가능(직업안정법 시행규칙 [별표2] 기준에 따름)
- 고용노동부 위탁사업 선정 시 가점 부여
- 유효기간(25~27) 동안 아래 요건\* 충족 시 국민취업지원제도 민간 위탁사업 우선 선발 가능
  - \* 위탁연도 직전 3년간 국민취업지원제도 민간위탁기관 평가결과 최소 B등급 이상이고 A등급 2회 이상

## □ 인증 취소

- 거짓이나 그 밖의 부정한 방법으로 인증을 받은 경우
- 정당한 사유 없이 1년 이상 계속 사업 실적이 없는 경우
- 인증기준을 충족하지 못하게 된 경우
- 고용서비스 우수기관 인증을 받은 자가 폐업한 경우

**□ 직업소개사업**

영역	배점	인증지표	평가항목	평가사항
운영활동	150	운영계획 및 업무개선	운영계획 실행 및 개선	60 기관이 내적·외적 환경을 고려, 실현가능성이 높은 운영계획을 수립·실행하고 그 결과를 점검하여 지속적으로 개선하는지를 평가
		개인정보보호 및 법규준수	개인정보보호 및 보안	50 기관이 개인정보를 보호하고 보안을 유지하기 위한 구체적이고 체계적인 계획을 수립하고, 적극적으로 실행하며 개인정보보호 및 보안강화를 위한 추가적인 투자를 계획 및 실행하고 있는지 평가
			법규준수 및 윤리경영	40 기관이 노동관계법규 등을 준수하고 윤리 경영을 위하여 적극적으로 노력하고 있는지를 평가
업무 프로세스	280	구인 및 구직관리	구인관리	50 구인관리를 위한 구체적 체계적 계획을 수립하고 자체 구인 DB를 운영 및 관리하며 이를 최신화하고 있는지를 평가
			구직관리	50 구직관리를 위한 구체적 체계적 계획을 수립하고 자체 구직 DB를 운영 및 관리하며 이를 최신화하고 있는지를 평가
		직업상담 및 취업알선	직업상담 및 사례관리	50 직업상담 및 사례관리의 구체성, 체계성, 직업상담 사례를 유형화하여 관리 및 공유, 활용 등을 평가
			취업알선 및 지원	50 구인·구직자의 요구에 따른 맞춤형 취업알선 및 지원, 그 결과를 기록, 공유, 개선 등을 평가
			취업알선 채널의 다양성	30 취업알선 채널 관리를 위한 구체적, 체계적 계획 수립 및 취업알선을 위한 협약체결과 이를 활용한 취업 또는 채용 실시 등을 평가
		사후관리	직업상담 사후관리	50 체계적이고 지속적 직업상담 사후관리 평가
자원관리	250	인적자원의 적절성	인적자원관리	40 결원발생 시 적절한 대응 및 장기근속 방안 평가
			인적자원의 전문성	60 직업상담 및 취업알선 등의 고용서비스 제공을 위한 우수한 전문인력을 확보하고 있는지를 평가
		인적자원개발 및 투자	교육훈련	50 교육수요 및 만족도를 반영한 교육 실시 및 교육결과를 직무에 활용하는지 등을 평가
			보상 및 복리후생	50 구체적이고 체계적인 규정을 수립하고 보상 및 복리후생 운영결과를 차년도 계획수립에 반영하고 있는지를 평가
		물적자원관리	시설공간의 적절성	50 고객 접근용이성 및 고용서비스 제공을 위한 효율적 상담공간 구성 등을 평가
성과	320	재정건전성	재정의 건전성	30 사업운영에 필요한 재정 건전성을 갖추고 있는지를 평가
		고객만족	고객만족도	100 기관이 제공한 서비스에 대해 고객이 만족하고 있는지를 평가
		취업실적	취업실적	70 취업 실적 평가
		우수서비스 창출	우수서비스 창출	120 고객의 체감도가 높은 사례, 우수서비스 창출의 창의성·난이도·효과성 및 확산 가능성 등 평가
4영역		12개 지표	18항목(1,000점)	



## □ 직업정보제공사업

영역	배점	인증지표	평가항목		평가사항
운영활동	100	운영계획 및 업무개선	운영계획 실행 및 개선	60	투자 계획을 포함한 실현 가능성이 높은 운영 계획을 수립 및 실행하고 그 결과를 점검하여 지속적으로 개선하는지를 평가
		법규 및 윤리경영	법규준수 및 윤리경영	40	기관이 노동관계법규 등을 준수하고 윤리 경영을 위하여 적극적으로 노력하고 있는지를 평가
업무 프로세스	380	고객관리 업무프로세스	고객불만사항 처리	50	고객불만사항에 대한 대응 및 관리, 재발방지 대책 수립 등을 평가
			자체고객만족도 조사	30	정기적 자체 고객만족도 조사 및 조사결과를 사업계획 및 운영에 반영하고 있는지 평가
		콘텐츠 업무프로세스	채용 정보 제공	40	채용정보 유형화 및 맞춤형 제공, AI 등 다양한 신기술을 활용한 시스템 운영 여부 평가
			인재 정보 제공	30	인재정보 유형화 및 맞춤형 제공, AI 등 다양한 신기술을 활용한 시스템 운영 여부 평가
		정보관리 업무프로세스	정보시스템 관리 및 장애대응	80	정보시스템 주기적 백업 및 장애대응 체계 구축 및 개선을 위한 투자·실행 평가
			채용 DB 관리	40	채용 DB의 체계적 관리를 통해 정보의 접근성 제고 및 채용 DB 최신성 유지 여부 평가
			인재 DB 관리	40	인재 DB의 체계적 관리를 통해 정보의 접근성 제고 및 인재 DB 최신성 유지 여부 평가
			정보의 신뢰성 확보	70	정보신뢰성 확보 및 검증체계 운영 등 평가
인적자원 관리	120	인적자원의 적절성	인적자원관리의 적절성	60	결원발생 시 적절한 대응 및 장기근속 방안 평가
		인적자원개발 및 투자	교육훈련	30	교육수요 및 만족도를 반영한 교육 실시 등 평가
			보상 및 복리후생	30	구체적이고 체계적인 규정을 수립하고 보상 및 복리후생 운영결과를 차년도 계획수립에 반영하고 있는지를 평가
정보보안	150	정보보안관리	고객정보보호체계 구축 및 운영	70	고객정보보호체계에 따른 고객정보보호 수준평가 및 문제발생시 대응체계 평가
			보안시스템 운영 및 관리	80	보안정책 수립 및 보안시스템 안정성 수준 평가
성과	250	재정 건전성	재정 건전성	30	사업운영에 필요한 재정 건전성을 갖추고 있는지를 평가
		고객 만족	고객 만족도	70	기관이 제공한 서비스에 대해 고객이 만족하고 있는지를 평가
			순 방문자 수	30	기관이 운영하는 사이트에 방문한 고객 수를 평가(순수하게 해당사이트를 방문한 방문자 수)
		우수서비스 창출	우수서비스 창출	120	고객의 체감도가 높은 사례, 우수서비스 창출의 창의성·난이도·효과성 및 확산 가능성 등 평가
5영역		11개 지표	19개 항목(1,000점)		

\* 정보보안 영역은 ISMS 또는 ISMS-P 인증 결과로 대체 가능