

1 [공무직] 민원분야

채용 분야	정책	분류 체계	대분류	23. 환경·에너지·안전	02. 경영·회계·사무
			중분류	04. 환경서비스	02. 총무·인사
			소분류	01. 환경경영	03. 일반사무
			세분류	03. 환경관리	02. 사무행정
요구 능력 단위	능력단위			직무코드	
	민원업무 수행			2304010308	
	사무행정 업무관리			0202030207	
	<참고 사이트> ■ www.ncs.go.kr 홈페이지 → NCS·학습모듈 검색 → 관련 능력단위 직무코드 검색				
직무 수행 내용 (요소)	■ 118전화상담(개인정보, 스팸, 해킹바이러스 등) (사실관계 확인하기, 민원인 상담하기, 민원 답변서·보고서 작성하기 등)				
필요 지식	■ 민원처리방식의 이해 ■ 유사 민원 사례 및 문헌 검토 ■ 개인정보보호법에 대한 지식 ■ 정보통신망 이용촉진 및 정보보호 등에 관한 법률에 대한 지식 / 불법스팸 관련 지식 등				
필요 기술	■ 민원쟁점별 확인서 작성 능력 ■ 민원쟁점에 따른 사실관계 확인 능력 ■ 민원처리과정과 쟁점을 정리할 수 있는 능력 ■ 유사 민원 사례 및 문헌 검토 능력 ■ 타 부서와의 의사소통능력, 요약과 정리				
직무 수행 태도	■ 객관적인 태도, 개방적인 태도 ■ 분석적 사고, 논리적 사고 ■ 경청하려는 자세 / 수용적 자세 ■ 타 부서와 협업적 태도 ■ 고객 정보를 철저히 관리하려는 책임감				
직업 기초 능력	■ 의사소통능력, 문제해결능력, 조직이해능력, 정보능력				