

【 직무기술서 - 청소년상담복지군 】

청소년상담복지군 세부 직무 분류				
① 운영지원	② 청소년 상담지원	③ 위기청소년 통합지원	④ 청소년동반자 운영	⑤ 학교밖청소년 사업운영

① 운영지원

구분	대분류	중분류	소분류
자체기준	청소년상담복지군	운영지원	운영지원
NCS기준	경영·회계·사무	총무·인사	일반사무

1. 직무내용

(1) 직무명	운영지원
(2) 직무수행 목적	청소년상담복지센터 등의 원활한 사업 운영을 위한 제반 업무 수행
(3) 직무개요	<ul style="list-style-type: none"> · 시설증장기 계획 및 정책 수립 · 실적관리 및 평가대응 · 인사·복무관리 · 홍보 · 서무 및 민원관리 · 시설 및 안전관리 · 지역연계협력
(4) 직무 (세분류) 내용	
단위업무	업무수행내용
시설증장기 계획 및 정책 수립	· 증장기 계획 수립 및 사업 개발, 정책 수립 등
실적관리 및 평가대응	· 사업 실적 지표 관리 및 분석 등 · 각종 평가지표 선정 및 대응
인사·복무관리	· 업무직 채용 및 인사 관리 · 직원근무평가, 직원복무관리 · 지자체 일자리 근무자 관리
홍보	· 센터 및 사업 홍보 · 홈페이지 및 SNS 관리 · 보도자료 작성 및 배포 등

사무 및 민원관리	<ul style="list-style-type: none"> · 시설 문서 수발신, 대내외 요청자료 작성 및 제출 · 시설 운영관련 각종 증명서 발급, 대장관리 · 시설 운영 민원관리(시설 불편사항 파악 및 문제해결)
시설 및 안전관리	<ul style="list-style-type: none"> · 시설안전관리(전기, 소방, 승강기, 건축, 정기점검 등) 및 유지보수 · 시설관련용역(미화,시설)관리 · 자산 및 공용차량 관리
지역연계협력	<ul style="list-style-type: none"> · 지역사회 연계·유관기관 관리 · 지역 및 시설간 협력활동 추진 · 업무협약 추진 및 관리

2. 직무 상세 내역

2-1. 직무특성 및 기본요건

직무특성 및 기본요건											
(5) 업무 난이도	(6) 업무 복잡성	(7) 관련경력 및 교육	(8) 요구 직무숙련도		(9) 업무 운영 적합 직종 및 직급						
					직종	직무수행 적합 직급					
3급	4급	5급	6급	7급		단일					
보통~높음	보통	조직인사, 홍보, 총무	높음		일반직						
			보통	●	전문직			●	●	●	
			낮음		공무직						●
			기타		업무직						●
종합 업무수행 난이도					종합 직무난이도 판단사유						
낮음		· 1~2년 정도 경험을 통해 일정 수준 성과 도출 가능 · 조직 내 타 직무수행자의 도움을 받아 수행 가능			운영관리 직무는 재단 사업에 대한 이해, 조직 및 인사, 성과관리 등에 대한 전반적인 선행경험과 직무지식이 요구되며 해당 직무수행을 위한 직·간접경험에 3~4년 이상의 숙련기간이 요구됨						
보통	●	· 3~4년 정도 경험 이후 성과 창출 가능 · 유관 업무에 대한 이해가 있는 경우 직무교육을 통해 수행 가능									
높음		· 5년 이상 관련분야 선행경험과 지식 축적 이후에 수행이 가능한 종합직무									

2-2 직무환경

직무환경		
(10) 육체적 업무 강도	(11) 정신적 업무 강도	(12) 작업환경 위험성
낮음	보통	낮음
종합 직무수행 환경 수준		
낮음 (일반행정 사무)		<ul style="list-style-type: none">· 물리적 환경변화에 대한 영향이 적고, 신체적 위험요인이 없음· 일상적 수준의 업무 긴장도가 유지되는 직무
보통 (일부 현장 직무 병행)	●	<ul style="list-style-type: none">· 환경변화(장소, 공간, 소음 등)에 일부 영향을 받거나, 업무강도가 달라지는 수준· 특정 이슈가 간헐적으로 발생하는 경우 상당 수준의 집중도가 요구되는 직무
높음 (업무 수행 위험요인 존재)		<ul style="list-style-type: none">· 직무수행 상 상시적으로 신체적 위험요인에 노출되어 있는 수준· 업무수행 내내 지속적으로 높은 집중도가 요구되며 실수에 대한 부담감으로 인해 높은 심리적 압박감을 발생시키는 직무

2-3 문제해결(업무처리) 과정

(13) 관련 역량	직무 기초능력	<ul style="list-style-type: none"> 문제해결능력, 의사소통능력, 자원관리능력, 조직이해능력, 수리능력, 대인관계능력, 직업윤리
	지식(K)	<ul style="list-style-type: none"> 재단 수행업무의 개요, 부서 업무분장 내용, 업무수행 절차 및 업무수행 지침 인적자원관리, 인사규정, 근로기준법, 직무분석, 자원관리시스템 이해
	기술(S)	<ul style="list-style-type: none"> 목표설정 및 전략수립 기법, 정보분석 및 종합 능력, 통계처리 및 분석기법, 전자인사관리시스템 활용 능력, 인력수요예측 기술, 타 부서와 커뮤니케이션 능력
	태도(A)	<ul style="list-style-type: none"> 성실성, 합리적 의견에 대한 개방적 의사소통, 유연한 대인관계 원칙준수, 업무기한 준수, 관련 규정 준수, 투명하고 공정한 업무수행의 청렴성 부서(팀)의 업무분장 파악 노력, 추가 요청사항 대처 능력 신속정확성, 정확한 판단력, 전략적 사고, 적극적 태도, 성취 지향
(14) 업무 협조부서		
전체부서, 관련업무 유관기관		
문제해결(업무처리) 대상 범위		
소속 부서 내	<ul style="list-style-type: none"> 소속 팀 에서 정보·의견을 교환하는 것이 대부분인 직무 	낮음
재단 내부	<ul style="list-style-type: none"> 타 부서 업무가 연계된 특정팀의 구성원과 정보·의견 교환이 요구되는 직무 	보통 ●
재단 내외부	<ul style="list-style-type: none"> ● 불특정한 여러 팀 구성원과 정보·의견을 교환하거나 일정 수준의 협상 또는 설득 스킬이 필요한 직무 조직 내·외부 다양한 범주의 구성원과 대인접촉이 이루어지며 고도의 협상 또는 설득 스킬을 발휘해야 하는 직무 	높음
상황 대처 요구능력		
이전 담당자 및 상사의 단순한 지원으로 상황대처 가능 수준		
선례에 비추어 문제가 해결되거나 해결방안이 표준화되어 있어 일정 기간 내 해결이 가능한 수준		
가변적 상황에 따른 정확한 상황 판단력 및 대처능력이 요구되는 수준(해결방안 비표준화)		

2-4 업무영향력

조직 내 영향도		
(15) 장기근무 필요성		(16) 업무 영향력
보통		높음
종합 영향도 환경 수준		
낮음	<ul style="list-style-type: none"> 기관에 매우 제한적인 범위에 걸쳐 영향을 주는 직무 (권한 및 책임이 낮은 수준이며, 제한적 조직 공헌도) 	
보통 ●	<ul style="list-style-type: none"> 제한적 권한 및 책임을 가지고 기관 목표달성에 직·간접적으로 공헌하는 직무 	
높음	<ul style="list-style-type: none"> 기관에 광범위하고 중대한 영향을 주는 직무 모든 권한과 완전한 책임을 행사하며, 기관의 목표달성에 직접적으로 공헌하는 직무 	

직무이동 방향 (career path)	(17) 이동가능 직무	선행직무(관련 직무경험)	예산, 조직인사, 홍보, 총무
		후행직무(향후 활용직무)	예산, 조직인사, 홍보, 총무
	(18) 이동제한 원칙	'환경미화(시설 및 안전관리)' 외 이동 제한 부재	

【 직무기술서 - 청소년상담복지군 】

청소년상담복지군 세부 직무 분류				
① 운영지원	② 청소년 상담지원	③ 위기청소년 통합지원	④ 청소년동반자 운영	⑤ 학교밖청소년 사업운영

⑤ 학교밖청소년 사업운영

구분	대분류	중분류	소분류
자체기준	청소년상담복지군	학교밖청소년 사업운영	학교밖청소년 사업운영
NCS기준	사회복지·종교	사회복지	사회복지정책

1. 직무내용

(1) 직무명	학교밖청소년 사업운영
(2) 직무수행 목적	청소년의 행복과 균형 있는 성장을 위한 학교밖청소년 대상 지원
(3) 직무개요	<ul style="list-style-type: none"> · 청소년 복지지원 · 청소년 활동지원 · 청소년 자립지원 · 청소년 학업지원 · 청소년 상담지원
(4) 직무 (세분류) 내용	
단위업무	업무수행내용
청소년 복지지원	· 급식지원, 생활지원(꿈울림카드), 사례판정회의를 통한 직접지원비(정신병원비 등) 지원, 학교밖청소년지원협의체(유관기관 네트워크, 통합사례 개입 등) 운영
청소년 활동지원	· 체육활동, 청소년동아리, 문화예술체험, 현장체험학습
청소년 자립지원	· 자립준비교실, 자립기술훈련(바리스타 자격증반), 자립작업장 이용, 직장체험
청소년 학업지원	· 검정고시 대리접수, 특강반, 모의고사, 응원식, 응원 아웃리치, 1:1 학습멘토링, 교재지원, 대학입시설명회, 1:1 컨설팅
청소년 상담지원	· 개인상담, 심리검사, 학업중단숙려제(상담 및 매일프로그램)

2. 직무 상세 내역

2-1. 직무특성 및 기본요건

직무특성 및 기본요건											
(5) 업무 난이도	(6) 업무 복잡성	(7) 관련경력 및 교육	(8) 요구 직무숙련도		(9) 업무 운영 적합 직종 및 직급						
					직종	직무수행 적합 직급					
						3급	4급	5급	6급	7급	단일
낮음	낮음~보통	청소년 상담복지, 청소년지도사	높음		일반직						
			보통	●	전문직		●	●	●	●	
			낮음		공무직						●
			기타		업무직						●
종합 업무수행 난이도					종합 직무난이도 판단사유						
낮음		· 1~2년 정도 경험을 통해 일정 수준 성과 도출 가능 · 조직 내 타 직무수행자의 도움을 받아 수행 가능			학교밖청소년 사업운영 직무는 학교 밖 청소년 대상자에 대한 이해와 전문교육학·석사이상 졸업 후 복지, 활동, 자립, 학업, 상담 등 통합 지원 서비스 운영과 연간 150명 이상의 지속 사례 관리, 연간 100명 이상의 신규 사례 관리(총 연간 250명 이상의 사례관리), 위기 개입, 정부 합동평가 등에 대한 전반적인 선행 경험과 직무 지식이 요구되며 해당 직무 수행을 위한 직·간접경험에 3~4년 이상의 숙련 기간이 요구됨						
보통	●	· 3~4년 정도 경험 이후 성과 창출 가능 · 유관 업무에 대한 이해가 있는 경우 직무교육을 통해 수행 가능									
높음		· 5년 이상 관련분야 선행경험과 지식 축적 이후에 수행이 가능한 종합직무									

2-2 직무환경

직무환경		
(10) 육체적 업무 강도	(11) 정신적 업무 강도	(12) 작업환경 위험성
보통	높음	보통
종합 직무수행 환경 수준		
낮음 (일반행정 사무)		<ul style="list-style-type: none"> 물리적 환경변화에 대한 영향이 적고, 신체적 위험요인이 없음 일상적 수준의 업무 긴장도가 유지되는 직무
보통 (일부 현장 직무 병행)	●	<ul style="list-style-type: none"> 환경변화(장소, 공간, 소음 등)에 일부 영향을 받거나, 업무강도가 달라지는 수준 특정 이슈가 간헐적으로 발생하는 경우 상당 수준의 집중도가 요구되는 직무
높음 (업무 수행 위험요인 존재)		<ul style="list-style-type: none"> 직무수행 상 상시적으로 신체적 위험요인에 노출되어 있는 수준 업무수행 내내 지속적으로 높은 집중도가 요구되며 실수에 대한 부담감으로 인해 높은 심리적 압박감을 발생시키는 직무

2-3 문제해결(업무처리) 과정

(13) 관련 역량	직무 기초능력	<ul style="list-style-type: none"> 의사소통능력, 문서이해능력, 문서작성능력, 의사표현능력, 자원관리능력, 물적자원 관리능력, 인적자원관리능력, 문제해결능력
	지식(K)	<ul style="list-style-type: none"> 청소년 발달단계별 심리적 특성, 청소년 문제유형별 특성, 청소년 주요상담 이론, 청소년 관련 기관 정보, 청소년 위기 유형 분류 기준, 위기 개입에 관한 매뉴얼과 규정
	기술(S)	<ul style="list-style-type: none"> 청소년 상담 및 심리치료 이론에 따른 기법, 위기 유형 분류 능력, 위기개입 방법, 청소년의 욕구와 상황분석 능력 외부기관 연계협력능력, 프로그램 운영 효과성 측정 능력
	태도(A)	<ul style="list-style-type: none"> 객관적으로 청소년의 문제를 바라보는 태도, 청소년과 정서적 유대를 유지하려는 태도, 청소년에 대한 존중과 배려, 집단원을 이해하려는 태도, 위기청소년 지원전략 수립에 책임감 있는 태도, 자원 연계기관과 상호 협력하는 태도
(14) 업무 협조부서		
전체부서, 관련업무 유관기관		
문제해결(업무처리) 대상 범위		
소속 부서 내	<ul style="list-style-type: none"> 소속 팀 에서 정보·의견을 교환하는 것이 대부분인 직무 	낮음
재단 내부	<ul style="list-style-type: none"> 타 부서 업무가 연계된 특정팀의 구성원과 정보·의견 교환이 요구되는 직무 	보통 ●
재단 내외부	<ul style="list-style-type: none"> ● 불특정한 여러 팀 구성원과 정보·의견을 교환하거나 일정 수준의 협상 또는 설득 스킬이 필요한 직무 조직 내·외부 다양한 범주의 구성원과 대인접촉이 이루어지며 고도의 협상 또는 설득 스킬을 발휘해야 하는 직무 	높음
상황 대처 요구능력		
이전 담당자 및 상사의 단순한 지원으로 상황대처 가능 수준		
선례에 비추어 문제가 해결되거나 해결방안이 표준화되어 있어 일정 기간 내 해결이 가능한 수준		
가변적 상황에 따른 정확한 상황 판단력 및 대처능력이 요구되는 수준(해결방안 비표준화)		

2-4 업무영향력

조직 내 영향도		
(15) 장기근무 필요성		(16) 업무 영향력
높음		보통
종합 영향도 환경 수준		
낮음	<ul style="list-style-type: none"> 기관에 매우 제한적인 범위에 걸쳐 영향을 주는 직무 (권한 및 책임이 낮은 수준이며, 제한적 조직 공헌도) 	
보통 ●	<ul style="list-style-type: none"> 제한적 권한 및 책임을 가지고 기관 목표달성에 직·간접적으로 공헌하는 직무 	
높음	<ul style="list-style-type: none"> 기관에 광범위하고 중대한 영향을 주는 직무 모든 권한과 완전한 책임을 행사하며, 기관의 목표달성에 직접적으로 공헌하는 직무 	

직무이동 방향 (career path)	(17) 이동가능 직무	선행직무(관련 직무경험)	청소년상담, 청소년지도, 사회복지
		후행직무(향후 활용직무)	청소년상담, 청소년지도, 사회복지
	(18) 이동제한 원칙	'학교밖청소년 사업운영' 외 이동 제한	

청소년상담복지군 직무 평가 기초 자료

직무운영 관점		직무 운영 수준	
직무특성 및 요건 (Input)	직무 난이도 (Difficulty)	· 1~2년 정도의 경험을 통해 일정 수준 성과를 도출할 수 있는 직무	
		· 조직 내 타 직무수행자로부터 지도를 통해 수행 가능한 수준	
		· 2~3년 이내의 경험을 하고 나면 일정 수준 성과를 도출할 수 있는 직무	
직무수행 과정 (Process)	직무환경 (Environment)	· 유관 업무에 대한 이해가 있는 경우 일상적 교육으로 수행이 가능한 수준	
		· 4~5년 이내 숙달이 가능하며 관련분야 선행경험을 통해 종합적으로 판단할 수 있는 지식 및 경험이 요구되는 직무	
		· 직무를 둘러싼 물리적 환경변화에 대한 영향이 적고, 신체적 위험요인이 거의 없는 수준	
	문제해결과정 (Problem Solving)	· 일상적 수준의 업무 긴장도가 유지되는 직무	
		· 환경변화(장소, 공간, 소음 등)에 일부 영향을 받거나, 업무강도가 달라지는 수준	
		· 특정 이슈가 간헐적으로 발생하는 경우 상당 수준의 집중도가 요구되는 직무	
		· 직무수행 상 상시적으로 신체적 위험요인에 노출되어 있는 수준	
		· 업무수행 내내 지속적으로 높은 집중도가 요구되며 실수에 대한 부담감으로 인해 높은 심리적 압박감을 발생시키는 직무	
		· 소속 팀 내에서 정보·의견을 교환하는 것이 대부분인 직무	
		· 이전 직무수행자 또는 상사의 도움으로 문제에 대한 해결책을 찾을 수 있는 직무	
직무수행 결과 (Output)	조직 내 영향도 (Influence)	· 특정 팀의 구성원과 정보·의견 교환이 요구되는 직무	
		· 과거의 경험, 선례에 비추어 문제가 해결되거나 해결방안이 표준화되어 있어 일정 기간 내 해결이 가능한 수준	
		· 불특정한 여러 팀 구성원과 정보·의견을 교환하거나 일정 수준의 협상 또는 설득 스킬이 필요한 직무	
		· 조직 내·외부 다양한 범주의 구성원과 대인접촉이 이루어지며 고도의 협상 또는 설득 스킬을 발휘해야 하는 직무	
		· 가변적 상황에 따른 정확한 상황판단력 및 대처능력이 요구되는 수준	
		· 동질적 기능을 수행하여 얻는 결과물로 기관에 매우 제한적인 범위에 걸쳐 영향을 주는 직무	
		· 권한과 책임이 별로 없고, 책임영역 내 제한적 공헌을 하여 공헌의 수준을 파악하기 어려운 직무	
		· 주요 정책 및 사업의 구체적 목표를 달성하는데 직접적 영향을 주고 국익에 폭넓은 범위에 걸쳐 영향을 주는 직무	
		· 제한적 권한 및 책임을 가지고 기관 목표달성에 직·간접적으로 공헌하는 직무	
		· 기관 핵심사업 성과에 결정적 영향을 주고 기관에 광범위하고 중대한 영향을 주는 직무	
		· 모든 권한과 완전한 책임을 행사하며, 기관의 목표달성에 직접적으로 공헌하는 직무	