

## 【홍보자료】

# 국가시험 통합관리 후 서비스 개선 사항

## □ 분야별 서비스 개선 실적



## □ 서비스품질 향상(통합관리전 · 후 비교) 효과

증전시행기관	구분	한국산업인력공단
<ul style="list-style-type: none"> <li>• 각 시험기관별 개별접수</li> <li>• 방문접수, 시간제한 등</li> <li>• 합격자 발표 등 공시사항 관보 등 이용</li> <li>• 합격확인서 등 방문접수</li> <li>• 매회 면제서류 등 제출</li> </ul>	온라인	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 큐넷을 통한 통합관리</li> <li>• 접수기간 중 24시간 온라인 원서접수 가능</li> <li>• 합격자 발표 등 온라인화</li> <li>• 각종 확인서 발급 온라인화</li> <li>• 동일서류 제출없음(1회제출)</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• 수도권 중심의 시행지역</li> </ul>	시행 지역	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 권역중심으로 시행지역 확대</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• 장애인 편의제공 시험별로 기준 상이</li> <li>• 시험별 득점공개 여부 상이</li> <li>• 수수료 환불 등 기준 無</li> <li>• 면접위원 위촉등 기준 상이</li> </ul>	시험 기준	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 수수료 환불제도 도입</li> <li>• 장애인 편의제공 공통적용</li> <li>• 전자격 득점공개</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• 선택과목별 원점수 채점</li> <li>• 일요일 중심의 시행원칙</li> </ul>	시험 방법	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 표준점수제 도입</li> <li>• 토요일 시행 확대</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• 단일자격 운영으로 서비스제도 개선 한계</li> </ul>	발전 가능성	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 자격간 장점을 벤치마킹하여 양질의 서비스 제공 가능</li> </ul>

<참고자료 1>

## 개 선 세 부 내 역

구 분		세 부 내 용
시 험 의 질 제 고	표준점수제 도입	- 공인노무사시험(제1·2차)에 표준점수제를 도입하여 선택과목별 합격률 편차 제거
	전 자격 득점공개	- 전 자격 과목별 득점을 공개하여 수험자의 알 권리 충족 및 수험준비 지원
	실기시험 객관성 제고	- 문화재수리기능사 실기시험시 과제별 채점기준표에 의한 채점으로 시험의 객관성·신뢰성 제고
	법전제공	- 공인노무사 제2시험(논술형)시 법전제공으로 서비스 품질제고
고 객 편 의 성 확 대	응시자격 서류의 제출 개선	- 사회복지사 1급시험 등 응시자격이 있는 시험에 대하여 필기시험 실시후 합격예정자에 대하여만 응시자격서류를 제출토록하고 전산등록하여 향후 시험에는 동일서류 제출 생략
	공인어학성적표 제출 개선	- 영어시험을 공인어학성적으로 대체하는 8개 자격에 대하여 원서접수시 공인어학시험성적표 제출 대신 성적표 내용을 입력토록 하고 시험시행기관에 진위조회 방식으로 개선(수험자의 경제적 비용 절감)
	시행지역 확대	- 종전 서울중심의 시험시행을 전국적으로 확대
	수수료 환불규정 확대 및 제정	- 원서접수 취소자에 대한 응시수수료 환불규정이 없거나 미흡한 자격에 대하여 공단표준안(시행10일 전까지 취소시 50% 환불) 적용 환불
	장애인 수험자 편의 제공 확대	- 장애 유형 및 정도에 따라 청수법, 점자법, 스크린 리더 등으로 응시가능토록 편의제공을 확대하고 시험시간(1.5배) 연장 - 시험장에 장애인 도우미를 배치하여 이동편의 제공

구 분		세 부 내 용
시 험 정 보 의 질 개 선	인터넷 원서접수	- 전면 인터넷 원서 접수 실시로 수험자의 경제적, 시간적 부담 경감
	연간시행 일정 사전공고	- 매년 12월에 익년도 전체 시행자격에 대한 시행 일정 사전 안내공고 실시로 수험준비에 차질이 없도록 함
	시험정보 제공 서비스 강화	- Q-net에 자격별 홈페이지를 개설하여 각종 시험정보 제공
업 무 효 율 화	업무 프로세스 체계화 추진	- 시험관리·운영 요령, 국가자격 관리·운영 지침, 자격별 시험시행 매뉴얼, 면접시행매뉴얼, 응시자격 서류심사편람 제정 등
	객관식 답안카드 단순화	- 각 자격별로 상이한 답안카드 서식을 4지선다형, 5지선다형 2종류로 단순화하여 업무 착오예방 및 비용절감
	효율화를 통한 예산절감	- 통합전 자격별 수지결손금 발생시 정부예산으로 보전하였으나 통합운영에 의한 수지균형으로 정부예산 절감효과('10년기준, 연19억원)