

공무원연금콜센터 상담사 채용 공고

1 채용개요

□ 채용인원 및 근로조건

| 인원 | 신 분 | 근로조건 | 기본연봉 | 근 무 지 |
|----|--------------------------------|-------------------------|-------------------------|---------------------|
| 1명 | 특정업무직 ¹⁾ (일반상담사) | 전일근무 (주40시간, 1일 8시간) | 20,952천 원 ²⁾ | 공무원연금콜센터 (대전광역시) |

1) 특정업무직은 무기계약직임

2) 성과급, 제수당 등 별도지급, 경력 산정 없음

□ 수행업무

- 전·현직 공무원의 연금, 급여, 재해보상, 대부, 후생복지 등 전반적인 인바운드 전화 및 채팅상담
- 전·현직 공무원을 대상으로 아웃바운드 상담 등

□ 응시자격

- 성별·연령·학력·전공 제한 없음[공단 정년(만60세) 초과자 제외]
- 남성의 경우 병역필 또는 면제자[군복무 중일 경우 임용예정일 前 전역자]
- 우리공단 임용 결격사유에 해당하지 않는 자
- (선택) 인정 자격증* 보유자 및 콜센터 상담 6개월이상 경력자: 서류전형시 점수 부여

※ 인정 자격증 (원서접수 마감일까지 취득한 자격증에 한함)

CS Leaders(관리사), 콜센터QA관리사, CS강사(1,2급), 텔레마케팅관리사, 소비자전문상담사(1,2급), CCCM(고객센터매니저자격인증), PCCM(고객센터예비매니저자격인증)

※ 경력기간 계산

- 경력기간 계산은 연월일로 하고, 15일 이상은 1월로 환산
- 시간선택제 직원의 경력기간은 다음과 같이 계산함

$$\text{시간선택제 근무기간} \times \frac{\text{시간선택제 근무직원의 주당 근무시간}}{\text{직원의 주당 근무시간}}$$

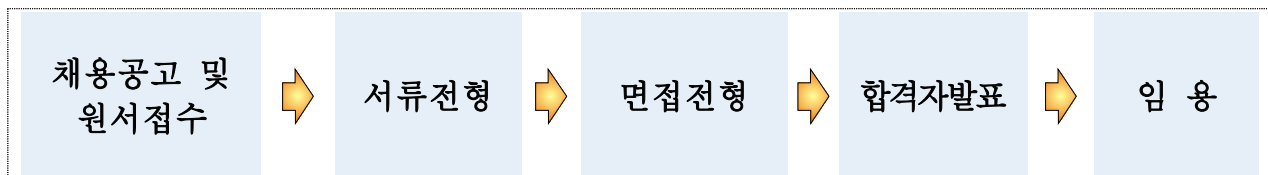
□ 우대사항

| 구 분 | 세부내용 | 우대사항 |
|------------|---|-----------------------|
| 취업지원 대상자 | 「국가유공자 등 예우 및 지원에 관한 법률」 제29조 등에 따른 취업대상자 | 최종합격자 결정시 동점일 경우 우선채용 |
| 장애인 | 「장애인고용촉진 및 직업재활법」 및 동법 시행령에 해당하는 장애인 | 서류전형 5점 가점 |
| 국민기초 생활수급자 | 「국민기초생활보장법」에 따른 국민기초생활수급자 | 서류전형 3점 가점 |
| 경력단절여성 | 혼인·임신·출산·육아와 가족구성원의 돌봄 등을 이유로 경제활동을 중단한 여성 ※ 고용보험 피보험자격 이력내역서상, 공고일 기준 1년 이상 고용보험 피보험자격이 없어야 함 | |

※ 상이한 유형의 가점은 모두 가산하나, 최대 한도는 10점

2 채용절차 및 일정

□ 채용절차



| 구 분 | 세부내용 |
|------|--|
| 서류전형 | <ul style="list-style-type: none"> 평가항목 : 콜센터상담업무경력, 자격증*, 자기소개서, 직무수행계획서 ※ [별첨2] 인정자격증에 한하여 서류전형시 점수 부여 선발인원 : 채용예정인원의 5배수 선발기준 : 서류전형위원 평균점수 고득점자 순(동점자 전원 합격처리) |
| 면접전형 | <ul style="list-style-type: none"> 평가항목 : 공통역량(업무열의, 고객지향, 팀워크형성, 윤리/도덕성), 직무역량(문제해결능력, 커뮤니케이션능력, 기획창의력, 전문성) ※ 음성테스트 및 타자검증 병행 실시 선발기준 : 면접전형위원 평균점수가 만점의 60%이상인 자 중 고득점자 순 동점자처리기준 : 취업지원대상자 → 장애인 → 국민기초생활수급자 → 경력단절여성 → 면접점수 중 직무역량 점수 고득점자 → 공통역량 점수 고득점자 순 |

□ 채용일정

| 구 분 | 일 정 | 비 고 |
|------------|--|--------------------------|
| 원서접수 | '19. 8. 2.(금)~8. 16.(금) <u>13:00까지</u> | e-mail 접수 |
| 서류전형 합격자발표 | '19. 8. 22.(목) | 개 별 통 보 |
| 면접전형 | '19. 8. 26.(월) ~ 8.28.(수) 중 1일 | 면접장소 : 공무원연금 대전지부 |
| 면접전형 합격자발표 | '19. 8. 29.(목) | 개 별 통 보 |
| 임용예정일 | '19. 9월 중 | 임용결격사유 조회 및 신체검사 후 임용 |

※ 채용과정 진행상황에 따라 일정 변경될 수 있음

※ 임용결격사유조회 회신일정에 따라 임용예정일이 변경될 수 있음

3 응시원서 접수

□ 접수기간 : '19. 8. 2.(금) ~ '19. 8. 16.(금) 13시까지

□ 접수방법 : e-mail접수(geps_recruit3@geps.or.kr)

- '19. 8. 16.(금) 13시 도착분까지 유효함

- 제 목 : 콜센터 상담사 응시원서(성명 ○○○)

□ 제출서류

※ 블라인드 채용을 위해 모든 서류는 사진, 주민등록번호(생년월일) 등 개인정보 블라인드 처리 요망

| 구 분 | 제 출 서 류 | |
|------------|---------|---|
| 원 서 접수시 | 필 수 | ○ 개인정보 수집·이용 동의서 1부〔별첨3〕 ○ 입사지원서 1부〔별첨4〕 ※ [별첨5] 서류 제출시 유의사항 확인 후 제출 |
| | 해당자 | ○ 경력(재직)증명서·건강보험자격득실확인서(경력사항증빙) ○ 취업지원대상자증명서, 장애인증명서, 국민기초생활수급자 증명서 ○ 고용보험 피보험자격 이력내역서(경력단절여성 증빙) ○ 병적증명서 또는 병역사항이 기재된 주민등록초본 1부(남자에 한함) |

- 블라인드 채용 가이드라인을 준수하여 편견 요인에 대한 개인정보를 심사위원회에 일절 제공하지 않습니다.
- 입사지원서 허위기재 또는 기재오류, 증빙서류 미제출 등으로 인한 불이익은 본인에게 책임이 있으며, 입사지원시 기재사항 및 제출된 서류가 허위로 밝혀질 경우 합격 또는 임용이 취소됩니다.
- 면접전형시 신분증(주민등록증, 주민등록증 발급신청확인서, 운전면허증, 여권)을 반드시 지참하여야 하며, 미지참시 절대 응시가 불가합니다.
- 최종합격자로 결정되었더라도 임용결격사유가 확인되는 경우 합격 또는 임용이 취소됩니다.
- 최종합격자의 임용포기, 임용결격, 퇴직 등에 대비하여 예비합격자를 운영하며, 사유발생시 우선순위에 따라 해당자에게 개별통보 합니다.
- 최종합격 이후 6개월의 시보기간을 거쳐 정식 임용됩니다.
- 채용관련 인사 청탁자는 「부정청탁금지법」 등 관련법령에 따라 처리될 예정이며, 전형단계 및 점수에 관계없이 전형에서 제외됩니다.
- 채용일정이나 면접방법 등은 공단 사정에 따라 조정될 수 있고, 원본으로 제출된 서류는 채용여부가 확정된 날로부터 30일 이내 본인의 청구에 의해 반환가능하며, 30일 초과시 파기합니다.
(단, 복사본, 스캔본으로 제출된 서류는 반환하지 않습니다.)
- 응시인원 중 적격자가 없는 경우 선발하지 않을 수 있습니다.
- 최초 공고시 지원자 1명 이하인 경우 원서접수일 등을 다시 정하여 재공고 할 수 있습니다.
- 기타 사항은 공무원연금공단 인사법무실(☎ 064-802-3421)로 문의 하시기 바랍니다.



임용결격사유(공단 인사규정)

1. 피성년후견인 또는 피한정후견인
2. 파산자로서 복권되지 아니한 자
3. 금고이상의 형을 받고 그 집행이 종료되거나 집행을 받지 아니하기로 확정된 날로부터 5년을 경과하지 아니한 자
4. 금고이상의 형을 받고 그 집행유예의 기간이 완료된 날로부터 2년을 경과하지 아니한 자
5. 금고이상의 형의 선고유예를 받은 경우에 그 선고유예 기간 중에 있는 자
6. 법원의 판결 또는 법률에 의하여 자격이 상실 또는 정지된 자
- 6의2. 공단 직원으로 재직기간 중 직무와 관련하여 「형법」 제355조(횡령, 배임) 및 제356조(업무상의 횡령과 배임)에 규정된 죄를 범한 자로서 300만원 이상의 벌금형을 선고받고 그 형이 확정된 후 2년이 지나지 아니한 자
- 6의3. 「형법」 제303조(업무상위력 등에 의한 간음) 또는 「성폭력범죄의 처벌 등에 관한 특례법」 제10조(업무상위력 등에 의한 추행)에 규정된 죄를 범한 자로서 300만원 이상의 벌금형을 선고받고 그 형이 확정된 후 2년이 지나지 아니한 자
7. 전직 근무기관에서 징계처분에 의하여 파면된 날로부터 5년, 해임된 날로부터 3년이 경과하지 아니한 자
8. 병역법에 의한 병역기피자
9. 「부패방지 및 국민권익위원회의 설치와 운영에 관한 법률」 제82조(비위면직자 등의 취업제한)에 따른 비위면직자 등
10. 공단 또는 다른 공공기관에서 부정한 방법으로 채용된 사실이 적발되어 채용이 취소된 경우에 채용이 취소된 날로부터 5년이 지나지 아니한 자
11. 신체검사에서 불합격판정을 받은 자

[별첨 2]

인정 자격증

| 자 격 증 | 점 수 |
|--|-----|
| CS Leaders(관리사), 소비자전문상담사 1급, 텔레마케팅관리사, 콜 센터 QA 관 리 사, CS강사 1급, CCCM(고객센터매니저자격인증) | 10점 |
| CS강사 2급, 소비자전문상담사 2급, PCCM(고객센터예비매니저자격인증) | 5점 |

※ 복수자격증 제출자는 높은 점수 자격증으로 최대 2개까지 인정(최대 20점)

- 단, CS강사, 소비자전문상담사, CCCM·PCCM자격증은 급수별로 복수자격증 제출시 높은 점수 자격증으로만 인정

[별첨 3]


개인정보 수집 · 이용 동의서

공무원연금공단은 **직원 채용을 위해** 아래와 같이 개인정보를 수집·이용하고자 합니다.
내용을 자세히 읽으신 후 동의 여부를 결정하여 주십시오.

☐ (필수사항) 개인정보 수집·이용 내역

| 수집·이용 항목 | 수집·이용 목적 | 보유기간 |
|-----------------|----------|--------------------------------------|
| 성명, 휴대전화, Email | 채용절차 진행 | 「채용절차의 공정화에 관한 법률」에 따라 채용 확정 후 30일까지 |


※ 위의 개인정보 수집·이용에 대한 **동의를 거부할 권리가 있습니다.** 그러나 동의를 거부할 경우 원활한 채용심사를 할 수 없어 입사지원서는 접수되지 않습니다.

 위와 같이 필수 개인정보를 수집·이용하는데 동의하십니까? (☐예, ☐아니오)

☐ (선택사항) 개인정보 수집·이용 내역

| 수집·이용 항목 | 수집·이용 목적 | 보유기간 |
|---------------------------------|----------|---|
| 경력(직장명, 근무기간·부서담당업무), 병역사항 등 | 채용절차 진행 | 「채용절차의 공정화에 관한 법률」에 따라 채용 확정 후 30일까지 |


※ 위의 개인정보 수집·이용에 대한 **동의를 거부할 권리가 있습니다**. 그러나 동의를 거부할 경우 원활한 채용심사를 할 수 없어 **채용에 제한**을 받을 수 있습니다.

 위와 같이 선택 개인정보를 수집·이용하는데 동의하십니까? (☐예, ☐아니오)

☐ (선택사항) 개인정보 제3자 제공 내역

| 제공받는 자 | 제공목적 | 제공 항목 | 보유기간 |
|---|---------------------|---|--------------------|
| 자격증 발급기관, 재직했던 기관, 국민건강보험공단, 근로복지공단, 자격증 발급기관 | 채용절차 진행 (진위여부확인) | 자격증, 경력(재직)증명서, 건강보험 자격득실확인서, 고용보험피보험자격 이력내역서, 자격증 등록번호 등 | 진위여부 확인 후 즉시 파기 |

※ 위의 개인정보 수집·이용에 대한 **동의를 거부할 권리가 있습니다.** 그러나 동의를 거부할 경우 원활한 채용심사를 할 수 없어 **채용에 제한**을 받을 수 있습니다.

 위와 같이 선택 개인정보를 제공하는데 동의하십니까? (☐예, ☐아니오)

☐ (선택사항) 민감정보 수집 · 이용내역

| 수집·이용 항목 | 수집·이용 목적 | 보유기간 |
|--|----------|--|
| 보훈여부, 장애여부, 국민기초생활수급자 여부(관련 증명서 포함) | 채용절차 진행 | 「채용절차의 공정화에 관한 법률」에 따라 채용 확정 후 30 일까지 |

※ 위의 개인정보 수집·이용에 대한 **동의를 거부할 권리가 있습니다.** 그러나 동의를 거부할 경우 원활한 채용심사를 할 수 없어 **채용에 제한**을 받을 수 있습니다.

 위와 같이 민감정보를 수집·이용하는데 동의하십니까? (☐예, ☐아니오)

2019년 예 일

작성자 : (인)

공무원연금공단 이 사 장 귀하

[별첨 4]

입 사 지 원 서

| | | | |
|------------------|---------------------------------|------------------|----------|
| 응시 분야 | <input type="checkbox"/> 콜센터상담사 | 응시 번호 | *공단에서 작성 |
|------------------|---------------------------------|------------------|----------|

필 수 사 항

| | | | | |
|----------------------------------|--|--|------|--|
| 인 적 사 항 | 성 명 | | 휴대전화 | |
| | E-Mail | | | |
| 자 기 소 개 서 | 귀하의 자기소개와 공단 지원동기 및 입사후 실천하고자 하는 직무수행 자세에 대하여 기술하여 주십시오. | | | |
| | <div style="color: red;">※ 블라인드 채용을 위하여 출신지역, 학력, 나이, 성별, 가족관계 등 인적사항이 드러나지 않도록 작성하여 주시기 바랍니다.</div> <div style="color: black;">※ 자기소개서는 최대2매까지 작성하여 주시기 바랍니다.</div> <div style="color: black;">※ 휴먼명조, 12pt, 검정, 줄간격 160%로 작성하여 주시기 바랍니다.</div> | | | |

수행예정직무의 경험 또는 경력이 있다면 기술하고, 공단 콜센터 상담사로서의 고객가치 실현과 직무수행을 위한 계획을 기술하여 주십시오.

※ 블라인드 채용을 위하여 출신지역, 학력, 나이, 성별, 가족관계 등 인적사항이 드러나지 않도록 작성하여 주시기 바랍니다.

※ 직무수행계획서는 최대2매까지 작성하여 주시기 바랍니다.

※ 휴먼명조, 12pt, 검정, 줄간격 160%로 작성하여 주시기 바랍니다.

직
무
수
행
계
획
서

선 택 사 항

| | | | |
|------------------|------------------------------------|--------|--------|
| 우 대 사 항 | <input type="checkbox"/> 취업지원대상자 | 자력지칭 : | 보훈번호 : |
| | <input type="checkbox"/> 장애인 | 장애급수 : | 장애내용 : |
| | <input type="checkbox"/> 국민기초생활수급자 | | |
| | <input type="checkbox"/> 경력단절 여성 | | |

* 우대사항별 해당자는 □에 √ 표시(우대사항에 체크시 증빙서류를 반드시 제출)

| | | | | | | |
|--|------------------|------|------|-----|------|------|
| 자 격 사 항 | 자격증명 | | 취득일자 | | 발급기관 | |
| | [별첨 2] 인정자격증만 작성 | | | | | |
| | | | | | | |
| | | | | | | |
| 경 력 사 항 (콜센터 상담업무 경력만 작성) | 직장명 | 근무기간 | 근무부서 | 신 분 | 퇴직사유 | 담당업무 |
| | | | | | | |
| | | | | | | |
| | | | | | | |
| | | | | | | |

※ 경력증명서상 근무기간, 근무부서, 담당업무와 동일하게 작성하고, 담당업무에 대해 구체적으로 작성할 것 (시간선택제로 근무한 경우 신분에 추가로 작성, 주당 근무시간도 반드시 명시)

<작성방법>

- ① 직장명 : 소속기관과 근무기관이 다른 경우 둘 다 작성(예:00cs업체 소속으로 공무원연금공단 근무)
- ② 근무기간 : 임용일부터 퇴직일까지 작성(0000.00.00~0000.00.00 (0년0개월0일)로 작성)
- ③ 근무부서 : 정확한 근무부서 명칭을 작성(예:콜센터,고객만족실 등)
- ④ 신분 : 정규직, 비정규직, 무기계약직 중 작성
- ⑤ 퇴직사유 : 의원면직, 권고사직 등 퇴직사유 작성
- ⑥ 담당업무 : 담당업무 구체적으로 작성(예:전·현직 공무원의 연금,급여,재해보상,대부,후생복지 등 전반적인 인바운드 상담 및 채팅상담)

위 기재 사항은 사실과 틀림이 없습니다.

2019년 월 일

작성자 : (인)

공무원연금공단 이 사 장 귀하

서류제출 유의사항(필독)

- 필수서류 미제출 시 지원 자격 미달로 불합격 처리됩니다.
 - [별첨3], [별첨4] 서류는 자필서명이 있는 PDF 또는 사진 파일로 제출하시기 바랍니다.
- 근무경력 확인을 위해 경력(재직)증명서 및 건강보험자격득실확인서 모두 제출하여 주시기 바랍니다.
 - 경력(재직)증명서 및 건강보험자격득실확인서를 모두 제출하여 경력이 확인되는 경우에만 경력을 인정하며, 경력(재직)증명서의 근무기간과 건강보험자격득실확인서의 가입기간이 상이할 경우 중복되는 기간만 인정합니다.
- 입사지원서 內 경력사항은 연월일로 기술하고, 경력(재직)증명서 내용을 반드시 일치하도록 작성, 내용이 일치하지 않는 경우 경력(재직)증명서를 기준으로 경력 인정합니다.
- 경력(재직)증명서에 근무기간과 상담업무 경력이 확인되어야 하고, 발급기관(업체)에서 발급한 경력(재직) 증명서에 위 사항을 표시할 수 없는 경우 [별첨6] 서식을 참고하여 필요내용 기재하고, 직인날인 후 제출 가능합니다.
- 경력(재직)증명서는 해당기관(단체)의 직인을 날인하여 제출하여 주시기 바랍니다.
- 건강보험자격득실확인서는 **전체이력**을 기준으로 발급하여 제출하시기 바랍니다.
- 시간선택제로 근무한 기간이 있는 경우 입사지원서의 경력사항에 별도로 작성(기간, 주당 근무시간 표기)하고, 해당기간에 대한 경력기간 산정은 공단의 기준에 따라 산정합니다.
- 우대사항에 대한 증빙서류 미제출시 우대사항 가점이 적용되지 않습니다.
- 블라인드 채용을 위해 모든 서류는 사진, 주민등록번호(생년월일) 등 개인정보를 블라인드 처리 후 제출하여 주시기 바랍니다.

[별첨 6]

경력(재직)증명서

| | | | | |
|------------------|--------|--|-------------|-----------------------------|
| 인 적 사 항 | 성 명 | | 근무년한 | |
| | 주민등록번호 | 주민등록번호가 나오도록 발급하되, 입사지원서 제출 시에는 블라인드 처리하여 제출(원본은 면접시 확인) | 최종 직위·직급 | |
| | 용 도 | | 발급담당자 | 증명서 발급담당자 부서, 성명, 연락처 작성 |

| | 근무부서 | 근무기간 | | 직위(직급) | 담 당 업 무 |
|----------------------------|--------------|------|-----|--------|---------|
| | | 시작일 | 종료일 | | |
| 경 력 사 항 기 술 | 근무부서별로 작성 | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |

위와 같이 경력을 증명합니다.

2019년 월 일

기관명 대표자 (직인)

[별첨 7]

직무기술서(특정업무직-콜센터 상담사)

| 채용직무 | 특정업무직 (콜센터상담사) | NCS 분류체계 | 대분류 | 중분류 | 소분류 | 세분류(직무) |
|--------------|---|-------------|---------|---------|----------|----------|
| | | | 20.정보통신 | 02.통신기술 | 03.통신서비스 | 05.전신서비스 |
| 해당직무 주요사업 | ○ 전·현직 공무원의 연금, 급여, 재해보상, 대부, 후생복지 등 전반적인 인바운드 전화 및 채팅 상담 ○ 전·현직 공무원을 대상으로 아웃바운드 상담 등 | | | | | |
| 직무능력 내용 | ※ 아래 직무능력 내용은 입사 후 직무수행의 내용과 범위를 제시한 것임. ○ 공단 업무 전반(연금, 급여, 재해보상, 대부, 후생복지 등)에 대한 전화응대 및 민원 상담업무 ○ 공단 전산시스템을 활용하여 고객응대, 고객상담 후 내용을 기록하고 고객이 요구하는 정보를 제공 ○ 고객 문의 사항에 대한 채팅상담 업무 ○ 공단의 서비스 제공 및 개선을 위한 아웃바운드 상담 | | | | | |
| 전형방법 | ○ 서류전형 → 면접전형 → 최종합격자 발표 | | | | | |
| 일반요건 | 연령 | 제한 없음 | | | | |
| | 성별 | 제한 없음 | | | | |
| 교육요건 | 학력 | 제한 없음 | | | | |
| | 전공 | 제한 없음 | | | | |
| 자격요건 | 필수자격 | 해당 없음 | | | | |
| 필요지식 | ○ 콜센터 설비를 이용하여 단순한 전화응대에서부터 컴퓨터를 이용한 최신기술을 제공하는 능력 ○ 이용자의 요구사항을 확인하고 부가서비스를 제공하는 능력 | | | | | |
| 필요기술 | ○ 문서작성, 통계처리, 인터넷 등을 활용할 수 있는 기술 ○ 전보서비스 등을 이해하고 설명할 수 있는 대응능력 | | | | | |
| 필요태도 | ○ 고객의 요청에 대한 적극적인 수용 ○ 원활한 의사소통 창출을 위한 의지 | | | | | |
| 관련자격 | ○ cs리더스관리사, 콜센터QA관리사, CS강사, 텔레마케팅관리사, 소비자전문상담사 등 | | | | | |
| 직업 기초능력 | ○ 의사소통능력, 정보능력, 기술능력, 조직이해능력, 직업윤리 | | | | | |
| 참고 사이트 | ○ www.ncs.go.kr | | | | | |