

# 공무원연금콜센터 상담사 채용 변경공고문

## 1 채용개요

□ 채용분야, 인원 및 근로조건(※ 중복지원 불가)

채용분야	신 분	인원	근로조건	기본연봉
전일제 콜센터상담사	특정업무직 <sup>1)</sup> (일반상담사)	4명	전일근무 (주40시간, 1일 8시간)	21,552천 원 <sup>3)</sup>
시간선택제 <sup>2)</sup> 콜센터상담사	특정업무직 (일반상담사)	1명	시간제근무 (주30시간, 1일 6시간)	16,188천 원 <sup>3)</sup>

1) 특정업무직은 무기계약직임

2) 시간선택제 : 1일 6시간(9:00~16:00), 추후 전일제 전환 불가

3) 성과급, 제수당 등은 관련 규정 등에 따라 지급, 경력 산정 없음

□ 근무지 : 공무원연금콜센터(대전광역시)

□ 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 결정사유에 해당하지 않는 자
  - (우대요건) 인정 자격증<sup>1)</sup> 보유자, 콜센터<sup>2)</sup> 상담업무 경력 6개월 이상자

1) 인정 자격증 (원서접수 마감일까지 취득한 자격증에 한함)

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

2) 콜센터 등 유사성격 기관 인정

※ 우대요건은 서류전형시 평가항목으로 차등점수 부여, 경력산정 기준일은 채용공고일

[경력기간 계산]

○ 경력기간 계산은 연월일로 하고, 15일 이상은 1월로 환산

○ 시간선택제 직원의 경력기간은 다음과 같이 계산함

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

□ 수행업무

○ 전 · 현직 공무원의 연금, 급여, 재해보상, 대부, 후생복지 등 전반적인 인바운드 전화 및 채팅상담

○ 전 · 현직 공무원을 대상으로 아웃바운드 상담 등

□ 우대사항

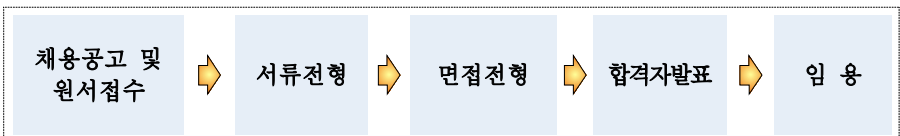
구 분	세부내용	우대사항
취업지원 대상자	「국가유공자 등 예우 및 지원에 관한 법률」 제29조 등에 따른 취업지원대상자	(전일제 콜센터상담사) 서류·면접전형 만점의 5% 또는 10% 가점 ※ 선발예정인원 4명이상 채용분야 법정가점 적용, 가점은 취업지원대상자 증명서에 따름
		(시간선택제 콜센터상담사) 최종합격자 결정시 동점일 경우 우선채용
장애인	「장애인고용촉진 및 직업재활법」 및 동법 시행령에 해당하는 장애인	서류전형 만점의 5% 가점
국민기초 생활수급자	「국민기초생활보장법」에 따른 국민기초생활수급자	서류전형 만점의 3% 가점
경력단절 여성	혼인·임산·출산·육아와 가족구성원의 돌봄 등을 이유로 경제활동을 중단한 여성 ※ 고용보험 피보험자격 이력내역서상, 공고일 기준 1년 이상 고용보험 피보험자격이 없어야 함	

※ 전형별 점수가 만점의 40%이상인 경우에 한하여 우대가점 부여

※ 상이한 유형의 가점은 모두 가산하나, 최대한도는 10점

## 2 채용절차 및 일정

□ 채용절차



구 분	세 부 내 용
서류전형	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 평가항목 : 콜센터 상담업무경력, 자격증*, 자기소개서, 직무수행계획서</li> <li>※ [별첨2] 인정자격증에 한하여 서류전형시 접수 부여</li> <li>· 선발인원 : (전일제) 채용예정인원의 3배수, (시간선택제) 채용예정인원의 5배수</li> <li>· 동점자처리기준 : 동점자 전원 합격처리</li> </ul>
면접전형	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 평가항목 : 공통역량(업무열의, 고객지향, 팀워크형성, 윤리/도덕성), 직무역량(문제해결능력, 커뮤니케이션능력, 기획창의력, 전문성)</li> <li>※ 음성테스트 및 타자검증 병행 실시</li> <li>· 선발기준 : 면접전형 만점의 60%이상인 자 중 고득점자 순</li> <li>· 동점자처리기준 : 취업지원대상자 → 장애인 → 국민기초생활수급자 → 경력단절여성 → 면접접수 중 직무역량 점수 고득점자 순</li> </ul>

#### □ 채용일정

구 분	일 정	비 고
원서접수	'19. 10. 31.(목) ~ 11. 15.(금) 13:00까지	e-mail 접수
서류전형 합격자발표	'19. 11. 22.(금)	개별통보
면접전형	'19. 11. 28.(목) ~ 11. 29.(금) 중 1일	면접장소 : 공무원연금 대전지부
면접전형 합격자발표	'19. 12. 4.(수)	개별통보
임용예정일	'19. 12월 중(시간선택제)	임용결격사유 조회 및 신체검사 후 임용
	'20. 1월 중(전일제)	

※ 채용과정 진행상황에 따라 일정 변경될 수 있음

※ 임용결격사유조회 회신일정에 따라 임용예정일이 변경될 수 있음

### 3

#### 응시원서 접수

□ 접수기간 : '19. 10. 31.(목) ~ '19. 11. 15.(금) 13시까지

□ 접수방법 : e-mail접수(geps\_recruit2@geps.or.kr)

- '19. 11. 15.(금) 13시 도착분까지 유효함

- 제 목 : 콜센터 상담사 응시원서(성명 ○○○)

□ 제출서류(응시원서 접수시 모두 제출)

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

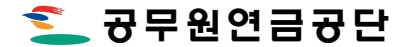
구 분	제 출 서 류	
원 서 접수시	필 수	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 개인정보 수집·이용 동의서 1부 [별첨3]</li> <li>○ 입사지원서 1부 [별첨4]</li> <li>※ [별첨5] 서류 제출시 유의사항 및 경력인정기준 확인 후 제출</li> </ul>
	해당자	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 경력(재직)증명서 · 건강보험자격득실확인서(경력사항증빙)</li> <li>○ 취업지원대상자증명서, 장애인증명서, 국민기초생활수급자 증명서</li> <li>○ 고용보험 피보험자격 이력내역서(경력단절여성 증빙)</li> <li>○ 자격증 사본</li> </ul>
면 접 전형시	해당자	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 병직증명서 또는 주민등록초본 1부(남자에 한함)</li> </ul>

#### < 경력(재직)증명서 제출 시 주의 사항 >

- 경력증명서의 담당업무 또는 직급(직위)가 모호하거나 불분명하여 채용분야 직무와의 관련성을 확인하기 어려운 경우 경력으로 인정받지 못할 수도 있으므로, **채용분야 직무와 관련된 임무를 수행하였음을 입증할 수 있는 별도의 객관적인 증빙서류(인사기록카드 등) 첨부 가능**
- 담당업무 또는 직급(직위) 명시가(채용분야 경력 확인) 어려운 경우 [별첨6]경력(재직)증명서 서식으로 제출가능
- 제출된 서류에 기재된 내용이 사실과 다를 경우 임용을 취소할 수 있음

- ☐ 블라인드 채용 가이드라인을 준수하여 편견 요인에 대한 개인정보를 심사위원에게 일절 제공하지 않습니다.
- ☐ 중복지원은 불가하며, 중복지원 확인시 불합격처리 됩니다.
- ☐ 입사지원서 허위 기재 또는 기재 오류, 증빙서류 미제출 등으로 인한 불이익은 본인에게 책임이 있으며, 입사지원서 기재사항 및 제출된 서류가 허위로 밝혀질 경우 합격 또는 임용이 취소됩니다.
- ☐ 면접전형시 신분증(주민등록증, 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 지원자가 선발예정인원과 같거나 이하인 채용분야는 서류, 면접전형을 진행하지 않고 원서접수일을 다시 정하여 재공고 합니다.

- ☐ 기타 사항은 공무원연금공단 인사법무실(☎ 064-802-3421)로 문의하시기 바랍니다.



[별첨 1]

### 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

개인정보 수집 · 이용 동의서											
<p>공무원연금공단은 <b>직원 채용을 위해</b> 아래와 같이 개인정보를 수집·이용하고자 합니다.            내용을 자세히 읽으신 후 동의 여부를 결정하여 주십시오.</p>											
<p><input type="checkbox"/> (필수사항) 개인정보 수집·이용 내역</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 33%;">수집·이용 항목</th> <th style="width: 33%;">수집·이용 목적</th> <th style="width: 34%;">보유기간</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td style="text-align: center;">성명, 휴대전화, Email</td> <td style="text-align: center;">채용절차 진행</td> <td style="text-align: center;">「채용절차의 공정화에 관한 법률」에 따라 채용 확정 후 30일까지</td> </tr> </tbody> </table> <p>※ 위의 개인정보 수집·이용에 대한 <b>동의를 거부할 권리가 있습니다.</b> 그러나 동의를 거부할 경우 원활한 채용심사를 할 수 없어 입사지원서는 접수되지 않습니다.</p> <p>☞ 위와 같이 <b>필수</b> 개인정보를 수집·이용하는데 동의하십니까? ( <input type="checkbox"/>예, <input type="checkbox"/>아니오 )</p>				수집·이용 항목	수집·이용 목적	보유기간	성명, 휴대전화, Email	채용절차 진행	「채용절차의 공정화에 관한 법률」에 따라 채용 확정 후 30일까지		
수집·이용 항목	수집·이용 목적	보유기간									
성명, 휴대전화, Email	채용절차 진행	「채용절차의 공정화에 관한 법률」에 따라 채용 확정 후 30일까지									
<p><input type="checkbox"/> (선택사항) 개인정보 수집·이용 내역</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 33%;">수집·이용 항목</th> <th style="width: 33%;">수집·이용 목적</th> <th style="width: 34%;">보유기간</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td style="text-align: center;">경력(직장명, 근무기간·담당업무), 병역사항 등</td> <td style="text-align: center;">채용절차 진행</td> <td style="text-align: center;">「채용절차의 공정화에 관한 법률」에 따라 채용 확정 후 30일까지</td> </tr> </tbody> </table> <p>※ 위의 개인정보 수집·이용에 대한 <b>동의를 거부할 권리가 있습니다.</b> 그러나 동의를 거부할 경우 원활한 채용심사를 할 수 없어 <b>채용에 제한</b>을 받을 수 있습니다.</p> <p>☞ 위와 같이 <b>선택</b> 개인정보를 수집·이용하는데 동의하십니까? ( <input type="checkbox"/>예, <input type="checkbox"/>아니오 )</p>				수집·이용 항목	수집·이용 목적	보유기간	경력(직장명, 근무기간·담당업무), 병역사항 등	채용절차 진행	「채용절차의 공정화에 관한 법률」에 따라 채용 확정 후 30일까지		
수집·이용 항목	수집·이용 목적	보유기간									
경력(직장명, 근무기간·담당업무), 병역사항 등	채용절차 진행	「채용절차의 공정화에 관한 법률」에 따라 채용 확정 후 30일까지									
<p><input type="checkbox"/> (선택사항) 개인정보 제3자 제공 내역</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 25%;">제공받는 자</th> <th style="width: 25%;">제공목적</th> <th style="width: 40%;">제공 항목</th> <th style="width: 10%;">보유기간</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td style="text-align: center;"><u>자격증 발급기관, 재직했던 기관, 국민건강보험공단, 근로복지공단 등</u></td> <td style="text-align: center;"><u>채용절차 진행 (진위여부확인)</u></td> <td style="text-align: center;">자격증, 경력(재직)증명서, 건강보험자격득실확인서, 고용보험피보험자격이력내역서 등</td> <td style="text-align: center;"><u>진위여부 확인 후 즉시 파기</u></td> </tr> </tbody> </table> <p>※ 위의 개인정보 수집·이용에 대한 <b>동의를 거부할 권리가 있습니다.</b> 그러나 동의를 거부할 경우 원활한 채용심사를 할 수 없어 <b>채용에 제한</b>을 받을 수 있습니다.</p> <p>☞ 위와 같이 <b>선택</b> 개인정보를 제공하는데 동의하십니까? ( <input type="checkbox"/>예, <input type="checkbox"/>아니오 )</p>				제공받는 자	제공목적	제공 항목	보유기간	<u>자격증 발급기관, 재직했던 기관, 국민건강보험공단, 근로복지공단 등</u>	<u>채용절차 진행 (진위여부확인)</u>	자격증, 경력(재직)증명서, 건강보험자격득실확인서, 고용보험피보험자격이력내역서 등	<u>진위여부 확인 후 즉시 파기</u>
제공받는 자	제공목적	제공 항목	보유기간								
<u>자격증 발급기관, 재직했던 기관, 국민건강보험공단, 근로복지공단 등</u>	<u>채용절차 진행 (진위여부확인)</u>	자격증, 경력(재직)증명서, 건강보험자격득실확인서, 고용보험피보험자격이력내역서 등	<u>진위여부 확인 후 즉시 파기</u>								
<p><input type="checkbox"/> (선택사항) 민감정보 수집 · 이용내역</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 33%;">수집·이용 항목</th> <th style="width: 33%;">수집·이용 목적</th> <th style="width: 34%;">보유기간</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td style="text-align: center;"><u>취업지원대상자여부, 장애여부, 국민기초생활수급자여부(관련 증명서 포함)</u></td> <td style="text-align: center;">채용절차 진행</td> <td style="text-align: center;">「채용절차의 공정화에 관한 법률」에 따라 채용 확정 후 30일까지</td> </tr> </tbody> </table> <p>※ 위의 개인정보 수집·이용에 대한 <b>동의를 거부할 권리가 있습니다.</b> 그러나 동의를 거부할 경우 원활한 채용심사를 할 수 없어 <b>채용에 제한</b>을 받을 수 있습니다.</p> <p>☞ 위와 같이 <b>민감정보</b>를 수집·이용하는데 동의하십니까? ( <input type="checkbox"/>예, <input type="checkbox"/>아니오 )</p>				수집·이용 항목	수집·이용 목적	보유기간	<u>취업지원대상자여부, 장애여부, 국민기초생활수급자여부(관련 증명서 포함)</u>	채용절차 진행	「채용절차의 공정화에 관한 법률」에 따라 채용 확정 후 30일까지		
수집·이용 항목	수집·이용 목적	보유기간									
<u>취업지원대상자여부, 장애여부, 국민기초생활수급자여부(관련 증명서 포함)</u>	채용절차 진행	「채용절차의 공정화에 관한 법률」에 따라 채용 확정 후 30일까지									

2019년    월    일

작성자 :
(인)

**공무원연금공단 이 사 장 귀하**

입 사 지 원 서				
채용 분야	<input type="checkbox"/> 전일제 콜센터 상담사      ※ 중복지원불가 <input type="checkbox"/> 시간선택제 콜센터 상담사	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: blue;">※ 자기소개서는 최대2매까지 작성하여 주시기 바랍니다.</div> <div style="color: blue;">※ 휴면명조, 12pt, 검정, 줄간격 160%로 작성하여 주시기 바랍니다.</div>			

직 무 수 행 계 획 서	수행예정업무의 경험 또는 역력이 있다면 기술하고, 공단 콜센터 상담사로서의 고객가치 실현과 직무수행을 위한 계획을 기술하여 주십시오.
	<p>※ 블라인드 채용을 위하여 출신지역, 학력, 나이, 성별, 가족관계 등 인적사항이 드러나지 않도록 작성하여 주시기 바랍니다.</p> <p>※ 직무수행계획서는 최대2매까지 작성하여 주시기 바랍니다.</p> <p>※ 휴면명조, 12pt, 검정, 줄간격 160%로 작성하여 주시기 바랍니다.</p>

선 택 사 항							
* 우대사항별 해당자는 □에 √표시							
우 대 사 항	<input type="checkbox"/> 취업지원대상자 (우대사항에 체크시 증빙서류를 반드시 제출) <input type="checkbox"/> 장 애 인 (우대사항에 체크시 증빙서류를 반드시 제출) <input type="checkbox"/> 국민기초생활수급자 (우대사항에 체크시 증빙서류를 반드시 제출) <input type="checkbox"/> 경력단절 여성 (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	
<p>※ 경력증명서상 근무기간, 근무부서, 담당업무와 동일하게 작성하고, 담당업무에 대해 구체적으로 작성할 것 (시간선택제로 근무한 경우 신분에 추가로 작성, 주당 근무시간도 반드시 명시)</p> <p>&lt;작성방법&gt;</p> <p>①직장명 : 소속기관과 근무기관이 다른 경우 둘 다 작성(예:00cs업체 소속으로 공무원연금공단 근무)</p> <p>②근무기간 : 임용일부터 퇴직일까지 작성(0000.00.00~0000.00.00 (0년0개월0일)로 작성)</p> <p>③근무부서 : 정확한 근무부서 명칭을 작성(예:콜센터,고객만족실 등)</p> <p>④신분 : 정규직, 비정규직, 무기계약직 중 작성</p> <p>⑤퇴직사유 : 의원면직, 권고사직 등 퇴직사유 작성</p> <p>⑥담당업무 : 담당업무 구체적으로 작성(예:전·현직 공무원의 연금,급여,재해보상,대부,후생복지 등 전반적인 인바운드 상담 및 채팅상담)</p>							
<p>위 기재 사항은 사실과 틀림이 없습니다.</p> <p>2019년    월    일</p> <p>작성자 :                    ( 인 )</p> <p><b>공무원연금공단 이 사 장 귀하</b></p>							

[별첨 5]

## 서류제출 유의사항 및 경력인정 기준

- 필수서류 미제출 시 지원 자격 미달로 불합격 처리됩니다.
  - [별첨3], [별첨4] 서류는 **자필서명** 후 제출하여 주시기 바랍니다.
- 근무경력 확인을 위해 경력(재직)증명서 및 건강보험자격득실확인서를 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 경력(직급(위) 또는 담당업무)이 확인되어야 하고, 발급기관(업체)에서 발급한 경력(재직) 증명서에 위사항을 표시할 수 없는 경우 [별첨6] 서식에 필요내용 기재하고 직인날인 후 제출 가능합니다.
- 경력(재직)증명서는 해당기관(단체)의 직인을 날인하여 제출하여 주시기 바랍니다.
- 건강보험자격득실확인서는 **전체이력을** 기준으로 발급하여 제출하시기 바랍니다.
- 시간선택제로 근무한 기간이 있는 경우 입사지원서의 경력사항에 별도로 작성(기간, 주당 근무시간 표기)하여 주시기 바랍니다.
- 우대사항에 대한 증빙서류 미제출시 우대사항 가점이 적용되지 않습니다.
- **블라인드 채용**을 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

경 력 사 항 기 술	근무부서	근무기간		직위(직급)	담 당 업 무
		시작일	종료일		
	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 → 임용결격사유조회 → 임용					
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	○ 리더스관리사, 소비자전문상담사 등					
직업 기초능력	○ 의사소통능력, 정보능력, 기술능력, 조직이해능력, 직업윤리					
참고 사이트	○ <a href="http://www.ncs.go.kr">www.ncs.go.kr</a>					