[별첨1] 모집분야별 직무기술서

[직무기술서 5] 통신중계서비스 운영관리

한국지	국지능정보사회진흥원				
채용분야			통신중계서비스 운영관리		
NCS	대분류		중분류	소분류	세분류
분류	20 전1	⊔EIJ	00 = 11714		04. 부가네트워크서비스
체계	20. 정보통신		02. 통신기술	03. 통신서비스	
직업기초	│				
	자원관리 능력, 기술 능력, 직업윤리				
기관 주요사업	○ 데이터 수집·저장·가공·분석·활용 등 국가데이터 기반 구축, 사회·경제적 가치 확산을 위한 데이터 융합 및 활용 ○ 4차 산업혁명시대의 초연결 지능화 네트워크 구축, 보편적 인프라 확충으로 통신복제 향상, 공공분야 클라우드 이용확대 및 지능정보 플랫폼 확산 ○ 지능화로 사회현안 해결 서비스 발굴·확산, 지능형 정부 구현 및 국민주도형 정부혁신 과제 추지 ICT·디지털정부 부야 글로벌 리더신 강화				
	지능정보화기본법 및 관련 법령 제·개정 지원 O 글로벌 ICT 협력 강화, 글로벌 해외진출 기반 구축, ICT 디지털정부 글로벌 교육 확대				
통신중계 서비스 운영관리	능력 단위				
	○ 통신중계서비스 운영 관리 - 중계사 성과관리, 교육, 중계 품질관리, 민원 대응, 중계 통계, 서무 등 ○ 통신중계용 시스템 관리 및 운용 - 중계시스템의 품질관리 및 유지보수 관리, 홈페이지 운영 ○ 외부 기관 대응 및 대외 업무 수행 - 외부 기관 대응 및 대내외 업무 보고자료, 요구자료 수시 대응, 대내외 업무 협력 및 홍보활동 등 ○ 통신중계서비스 사업 기획 및 예산관리 - 통신중계서비스 세부 실행계획 수립 및 예산 집행 및 관리(기금사업, 분담금), 사무 행정 관리 등				
	필요 지식	○ 농문화 및 청각장애 사회에 대한 이해(청각 언어 장애인의 어순, 어투 등 이해) ○ 통신중계서비스(TRS)에 대한 지식, 중계사 관리 및 고객 데이터베이스 운용, 품질관리 방법 등 ○ 장애인차별금지 및 권리구제 등에 관한 법률, 개인정보 보호법 ○ 문서 작성 및 업무 규정, 보안 규정, 업무 프로세스, 근태, 출장, 교육 관련 규정			
	필요 기술	O 컴퓨터 활용 능력, 문서 정리 능력, 업무용 소프트웨어 및 분석도구 활용 능력, 데이터 관리 능력, 의사소통 능력, 업무 파악 능력, 통신중계 관리 능력 O 민원 대응 등 문제해결 기술			
	직무수행 태도	O 고객지향 의지, 업무 규정 준수, 문서 보안 준수, 정확한 업무처리 태도, 위험 대비 태도, 부서원과의 팀워크 지향			
참고사이트	• www.ncs.go.kr				
관련 자격증	- (통신중계 관련 자격증) 국가공인 수화통역사, 청각장애인통역사 등 - (정보통신 관련 자격증) 정보통신기술사, 컴퓨터시스템응용기술사, 정보관리기술사, 정보 통신기사, 정보처리기사, 정보통신산업기사, 통신선로산업기사, 통신설비기능장, 통신선로 기능사, 통신기기기능사, 정보처리기능사				
사전직무 경험	- 공공기관 콜센터 관리자로 근무한 경력 - 국가기관 및 지방자치단체, 공공기관 등에 소속되어 관련분야 업무(행정업무 등) 수행 경력				