

Chức danh công việc: Chuyên Viên Đơn Yêu Cầu Claims Specialist (CS1) – Tiếng Nga, Tiếng Việt, hoặc là Tiếng Tây Ban Nha có khả năng song ngữ – Vị trí làm việc lâu dài!

Chúng tôi đang tìm kiếm ứng viên có khả năng song ngữ! Ứng viên cần có khả năng song ngữ tiếng Anh, tiếng Nga, tiếng Việt hoặc tiếng Tây Ban Nha.

Quý vị có muốn tham gia một đội ngũ năng động và thân thiện không? Quý vị có thích nghiên cứu chuyên sâu để đảm bảo mọi chi tiết đều chính xác không? Quý vị có kỹ năng tổ chức và quản lý thời gian xuất sắc bất chấp môi trường làm việc bận rộn với nhiều ưu tiên cạnh tranh không? Nếu vậy, hãy gia nhập đội ngũ của chúng tôi và ứng tuyển ngay hôm nay!

Tại Sở Lao động Oregon, chúng tôi tích cực hỗ trợ lực lượng lao động đại diện cho những người chúng tôi phục vụ, bao gồm những người đến từ nhiều chủng tộc, giới tính, năng lực, văn hóa, kỹ năng ngôn ngữ, vị trí địa lý và sự tham gia vào hệ thống tư pháp khác nhau. Chúng tôi trân trọng kinh nghiệm sống của quý vị và khuyến khích mọi người nộp đơn kèm theo các kỹ năng và bằng cấp có thể chuyển giao từ công việc, trường học và kinh nghiệm làm thiện nguyện. Vui lòng cho chúng tôi biết nếu quý vị cần [reasonable accommodation](#).

CÔNG VIỆC BAO GỒM:

Là Chuyên Viên Đơn Yêu Cầu, quý vị sẽ xử lý các đơn yêu cầu và thường xuyên liên lạc với những cá nhân nộp đơn và/hoặc yêu cầu trợ cấp Bảo hiểm Thất nghiệp- Unemployment Insurance (UI). Quý vị sẽ:

- Trả lời các cuộc gọi điện thoại đến từ người nguyên đơn và người sử dụng lao động để thu thập thông tin, giải đáp thắc mắc và cập nhật tình hình liên quan đến các khiếu nại, kháng cáo và quy trình liên quan đến UI.
- Tiếp nhận khối lượng lớn thông tin khách hàng thông qua hệ thống nhập liệu tự động từ điện thoại, hệ thống Frances và/hoặc hệ thống internet để hỗ trợ khách hàng nộp đơn xin trợ cấp UI; đồng thời nhập thông tin và tài liệu khiếu nại vào cơ sở dữ liệu điện tử của chúng tôi.
- Phân tích các đơn yêu cầu để xác định điều kiện nhận trợ cấp UI; áp dụng các luật, quy định và quy tắc liên quan để xác định sự cần thiết phải điều tra và lập hồ sơ bổ sung.
- Đảm bảo chất lượng bằng cách xem xét tính đầy đủ và chính xác của các yêu cầu bồi thường để đáp ứng nhu cầu của khách hàng và mục tiêu sản xuất; quản lý thời lượng cuộc gọi cho phù hợp.
- Trả lời các câu hỏi từ nhiều nhóm khách hàng khác nhau; giải đáp các câu hỏi liên quan đến yêu cầu bồi thường, giải thích luật và quy định về UI, và khắc phục các vấn đề liên quan đến yêu cầu bồi thường hiện có.
- Giải đáp các câu hỏi về tình trạng yêu cầu bồi thường thất nghiệp, chênh lệch hồ sơ lương, quy trình yêu cầu bồi thường hoặc các vấn đề được xác định gây cản trở việc xử lý yêu cầu bồi thường.
- Hướng dẫn người yêu cầu bồi thường, người sử dụng lao động và doanh nghiệp về các dịch vụ UI.

Để biết thông tin đầy đủ về vị trí và trách nhiệm, vui lòng [click here](#).

NHỮNG ĐIỀU CHÚNG TÔI ĐANG TÌM KIẾM:

Yêu cầu trình độ tối thiểu:

- Hai năm kinh nghiệm nghiên cứu hành chính, bao gồm tổng hợp và đánh giá dữ liệu để đề xuất hành động quản lý hoặc quyết định tính đủ điều kiện hoặc tuân thủ các hướng dẫn và quy định của chương trình.

Lưu ý: Các khóa học trình độ đại học có thể thay thế kinh nghiệm dựa trên 45-quarter units cho mỗi năm kinh nghiệm.

Phẩm chất mong muốn:

- Có kinh nghiệm phân tích nhanh chóng thông tin do khách hàng cung cấp và sau đó áp dụng luật pháp, quy định và/hoặc chính sách để đưa ra quyết định chính xác.
- Có kinh nghiệm cung cấp dịch vụ xuất sắc cho khách hàng qua điện thoại với khả năng kiểm soát cuộc gọi và trả lời các câu hỏi khó một cách hiệu quả, đồng thời vẫn giữ được sự đồng cảm và chuyên nghiệp.
- Có kinh nghiệm tạo điều kiện cung cấp dịch vụ công bằng và toàn diện cho khách hàng từ nhiều nền tảng khác nhau.

Tiêu chuẩn đặc biệt:

Vị trí này yêu cầu kỹ năng song ngữ tiếng Anh, tiếng Nga, tiếng Việt hoặc tiếng Tây Ban Nha. Quý vị phải thành thạo (đọc, nói và viết) tiếng Anh, tiếng Nga, tiếng Việt hoặc tiếng Tây Ban Nha để đáp ứng các tiêu chuẩn đặc biệt của vị trí này.

Ứng viên trúng tuyển cho vị trí song ngữ này sẽ thể hiện năng lực ngôn ngữ tiếng Nga, tiếng Việt hoặc tiếng Tây Ban Nha bằng cách:

- Khả năng giao tiếp ở mức độ thân mật và trang trọng.
- Khả năng trò chuyện chi tiết hơn về các chủ đề quen thuộc.
- Khả năng bình luận về các chủ đề không quen thuộc với một số khó khăn nhưng vẫn có thể diễn đạt ý chính.
- Khả năng tạo câu nói dài với vốn từ vựng phong phú nhưng vẫn giữ được cú pháp tiếng bản xứ.
- Phát âm dễ hiểu.
- Khả năng duy trì cuộc trò chuyện trôi chảy.

LỢI ÍCH CHO QUÝ VI:

- Một nơi làm việc cân bằng giữa năng suất và niềm vui, khuyến khích học hỏi và cố vấn.
- Công việc được tưởng thưởng trong môi trường năng động và sáng tạo với những đồng nghiệp tâm huyết với công tác phục vụ cộng đồng.
- Cân bằng giữa công việc và cuộc sống, 11 ngày nghỉ lễ có lương mỗi năm và [competitive benefits package](#).
- Cơ hội tham gia chương trình [Public Service Loan Forgiveness!](#)
- [Get There](#) - Công cụ kết nối xe đi chung và lập kế hoạch chuyển đi để sử dụng của Oregon.

CÁCH NỘP ĐƠN:

- **Yêu cầu: Đính kèm sơ yếu lý lịch và thư xin việc đã cập nhật (mỗi tài liệu không được dài quá một (1) trang).** Vui lòng đảm bảo thư xin việc của quý vị nêu rõ các phẩm chất mong muốn và trình độ tối thiểu mà quý vị có trong phần "Những điều chúng tôi đang tìm kiếm" ở trên. **Xin vui lòng tải lên các tài liệu của quý vị trong phần "Sơ yếu lý lịch/Thư xin việc" của đơn đăng ký.** Ngoài kinh nghiệm làm việc và trình độ học vấn liên quan, chúng tôi sẽ sử dụng các phẩm chất mong muốn và trình độ tối thiểu bắt buộc để xác định người sẽ phỏng vấn.
- **Ứng viên bên ngoài:** Nhấp vào liên kết "Nộp đơn" ở trên để điền đơn đăng ký trực tuyến và nộp trước hạn chót đã đăng. Vui lòng sử dụng tên ưu tiên của quý vị trên tài liệu đăng ký.
- **Nhân viên hiện tại của Tiểu bang Oregon (bao gồm cả nhân viên tạm thời):** Xin nộp đơn thông qua tài khoản Workday cho nhân viên. **Vui lòng đảm bảo lịch sử công việc trong hồ sơ ứng viên của quý vị được cập nhật và phản ánh vị trí hiện tại của quý vị.**
- **Quan trọng:** Vui lòng theo dõi cả email và tài khoản Workday của quý vị để biết thông tin cập nhật về đợt tuyển dụng này. Quý vị có thể được yêu cầu nộp thêm thông tin sau khi nộp đơn ban đầu.
- **Thời hạn đăng tuyển dụng sẽ kết thúc vào lúc 11:59 PM (PDT/PST) vào ngày hết hạn.** Ngay sau khi nộp đơn, vui lòng trả lời hai bảng câu hỏi liên quan đến yêu cầu hồ sơ công khai và ưu tiên cựu chiến binh. Những câu hỏi này là cần thiết để hoàn tất quy trình ứng tuyển.

THÔNG TIN BỔ SUNG:

- Nghiêm cấm sử dụng các nguồn lực bên ngoài như phần mềm Trí Tuệ Nhân Tạo trong quá trình đánh giá kỹ năng, kiểm tra và/hoặc phỏng vấn ứng viên, trừ khi có quy định khác của cơ quan tuyển dụng. Việc sử dụng trái phép các nguồn lực bên ngoài trong quá trình tuyển dụng sẽ dẫn đến việc bị loại.
- Liên đoàn Service Employees International Union (SEIU) đại diện cho vị trí này.
- Việc tuyển dụng này có thể được sử dụng để bổ sung các vị trí Cố Định, Có Thời Hạn, Luân Chuyển Công Việc và Tạm Thời hiện tại và tương lai khi có chỗ trống.
- Mức lương được liệt kê là mức lương không đủ điều kiện theo chương trình PERS. Nếu ứng viên trúng tuyển đủ điều kiện theo chương trình PERS, mức lương sẽ phản ánh mức tăng thêm 6.95%. Vui lòng xem trang [Classification and Compensation](#) để biết thêm chi tiết.
- **Cách Xác Định Mức lương:** Thông tin trong hồ sơ Workday của quý vị sẽ được sử dụng để hoàn thành đánh giá mức lương bình đẳng nhằm xác định mức lương khi được tuyển dụng.
- **Lương Khác Biệt Cho Song ngữ:** Ứng viên trúng tuyển sử dụng kỹ năng song ngữ tiếng Nga, tiếng Việt hoặc tiếng Tây Ban Nha trong quá trình thực hiện công việc này thường xuyên sẽ được nhận 5% thêm vào với mức lương cơ bản.
- **Cựu chiến binh:** Cựu chiến binh đủ điều kiện đáp ứng các tiêu chuẩn sẽ được ưu tiên theo chế độ cựu chiến binh. Để biết thêm thông tin, vui lòng truy cập [Veterans Resources](#).
- **Điều kiện Làm Việc Tại Nước Mỹ:** Sở Lao động Oregon không cung cấp dịch vụ bảo lãnh thị thực. Trong vòng ba ngày kể từ ngày tuyển dụng, tất cả ứng viên sẽ được yêu cầu hoàn thành Mẫu đơn I-9 của Bộ An Ninh Nội Địa Nước Mỹ, xác nhận quyền được làm việc tại Mỹ. Nếu quyền được tuyển dụng và các giấy tờ của quý vị phụ thuộc vào việc bảo lãnh hiện tại hoặc trong tương lai, quý vị sẽ không đáp ứng các tiêu chuẩn đủ điều kiện tuyển dụng của Cơ quan. Sở Lao động Oregon là nhà tuyển dụng áp dụng E-Verify. Nếu quý vị là ứng viên trúng tuyển, quý vị phải xuất trình [acceptable documents](#) nhận trên mẫu đơn I-9 (Xem trang 2) để xác minh việc làm.

THÔNG TIN VỀ HYBRID REMOTE WORK TRONG TIỂU BANG:

Ứng viên có thể được chấp thuận làm việc dạng hybrid remote work. Sự phù hợp của hình thức làm việc dạng hybrid remote work sẽ được đánh giá dựa trên nhu cầu kinh doanh tại thời điểm tuyển dụng. Việc chấp thuận làm việc từ xa kết hợp có thể bị thu hồi bất cứ lúc nào. Ứng viên được yêu cầu:

- Cư trú tại (hoặc sẵn sàng chuyển đến) Oregon, hoặc một trong các tiểu bang giáp ranh trong phạm vi đi lại hợp lý (ví dụ: Vancouver, Washington) trong vòng 30 ngày kể từ ngày tuyển dụng.
- Có thể đến văn phòng làm việc được liệt kê trong thông báo tuyển dụng, nếu cần.
- Chứng minh khả năng truy cập internet bằng thông rộng đáp ứng hoặc vượt quá các yêu cầu tối thiểu được chấp nhận; [click here](#) để xem các yêu cầu tối thiểu được chấp nhận. Đơn vị IT của OED sẽ cung cấp phần cứng cần thiết cho những nhân viên được chấp thuận làm việc từ xa.
- Có không gian làm việc riêng.
- Duy trì trạng thái tốt (tức là không có vấn đề về hiệu suất hoặc điểm danh).

KIỂM TRA LÝ LỊCH SỬ HÌNH SỰ:

Sở Lao động cam kết là đơn vị đi đầu trong việc cung cấp cho nhân viên các cơ hội việc làm công bằng và bình đẳng, đồng thời nhận thức rằng, để đảm bảo công bằng và hòa nhập, các chính sách kiểm tra lý lịch tư pháp phải liên quan đến công việc và phù hợp với nhu cầu kinh doanh. Đối với các vị trí được phép truy cập thông tin từ Criminal Justice Information Services (CJIS) của FBI, Oregon State Police sẽ tiến hành kiểm tra lý lịch tư pháp riêng. Nếu quý vị muốn biết thêm thông tin về cách thức kiểm tra lý lịch tư pháp, vui lòng liên hệ với chúng tôi theo số điện thoại bên dưới nếu có bất kỳ thắc mắc nào. Lưu ý: Để xác minh danh tính, ứng viên trúng tuyển sẽ phải trải qua kiểm tra lý lịch tư pháp, điều kiện tuyển dụng có thể bao gồm kiểm tra lý lịch dựa trên dấu vân tay.

THÔNG TIN LIÊN HỆ & LIÊN KẾT HỮU ÍCH:

Nếu quý vị có thắc mắc về vị trí tuyển dụng hoặc cần một hình thức nộp hồ sơ khác, vui lòng liên hệ với chúng tôi theo số 503-947-1289; humanresources@employ.oregon.gov. Vui lòng ghi rõ mã số tuyển dụng.

Hướng dẫn mà các nhà quản lý tuyển dụng của chúng tôi sử dụng [Equity and Inclusion Recruitment Questions](#) and [Gender Identity and Expression Procedure!](#)

[Reasonable Accommodations](#) | [Veterans Resources](#) | [How to Set Job Alerts](#) | [Workday Applicant FAQ](#) | [Interview Scoring Criteria](#) | [What You Need to Know to Get the Job](#)

Come for a job. | Stay for a career. | Make a difference ... for a lifetime!

Sở Việc Làm Oregon là nhà tuyển dụng theo chính sách bình đẳng, Affirmative Action Employer cam kết đa dạng lực lượng lao động. Tại Sở Lao Động Oregon, chúng tôi thúc đẩy sự công bằng, bình đẳng và hòa nhập để duy trì một môi trường làm việc nơi mọi người đều được đối xử tôn trọng và có phẩm giá, bất kể chủng tộc, màu da, nguồn gốc quốc gia, tôn giáo, giới tính, khuynh hướng tình dục, bản dạng giới, tình trạng hôn nhân, tuổi tác, tình trạng cựu chiến binh, khuyết tật, hoặc tình trạng nạn nhân của bạo lực gia đình, quấy rối, tấn công tình dục hoặc rình rập. Điều này áp dụng cho mọi khía cạnh trong hoạt động tuyển dụng của chúng tôi, bao gồm tuyển dụng, thuê mướn, giữ chân, thăng tiến và đào tạo.