

고충 리포트는 직원 고충의 원활한 해소를 지원하고자 매월 1회 제공됩니다.

1 고충 개선 사항 *노사상생센터 고충 개선 사례 소개

◆ 전기차 충전기 개선 사례

전기차
충전 케이블
교체

【Q】전기차 충전선의 꼬임현상이 발생하여 충전이 불편하고, 단선 가능성이 있어 개선 요청

- ✓ 업무용 전기차 충전기의 줄꼬임 현상에 대해 전수 조사 후 문제가 되는 충전기 케이블을 교체 중이며, 1월 말 기준 전체 교체대상 케이블 중 90.8%를 교체 완료하였고 2월말까지 직원들의 불편이 없도록 100% 교체 완료 예정

2 1월 고충 리뷰

◆ 1월 주요 고충

대부제도
(복지)

올해부터 신설된 '금융기관 대부이자 지원 및 긴급생활자금'은 3·7·11월 연 3회 신청 가능합니다. 그리고 결혼사유로 대부신청 시 가계안정자금(3천만원), 주택대부(7천만원), 긴급생활자금(2천만원), 금융기관 대부 이차지원(3천만원 한도 최대 1.5%)를 동시 신청할 수 있으니 결혼 직원에게 혜택을 안내해주세요.

가족돌봄
휴가
(복무)

올해부터 신설된 가족돌봄휴가에 대한 문의가 많았는데요. 연간 120일까지 사용 가능한 가족돌봄휴직 기간 중 10일을 가족돌봄휴가로 사용 가능합니다. 가족돌봄휴가는 별도의 서류 제출이 불필요하며, 복무권자의 승인 후 일단위로 사용할 수 있습니다.

병가
(복무)

병가 사용 관련 문의가 많았습니다. 병가는 업무외적인 부상·질병 치료를 위한 휴가로 연간 최대 70일 (유급)까지 부여되며, 입원병가와 일반병가(연차휴가 우선 차감)로 구분됩니다.

※ 법정감염병(간염·독감 등)은 진단서에 격리조치 필요 소견이 명시된 경우 입원병가처리 가능

3 2월 고충 예보

◆ 2월 예상되는 고충

감염병확산

전세계에 신종 코로나 바이러스가 확산되고 있습니다. 공지된 신종 코로나 바이러스 대응 행동요령을 참고하여 사내 감염자가 발생하지 않도록 만전을 기해주세요.

조직변화

2월은 조직개편 및 인사이동 마무리 후 본격적인 사업준비로 분주할 시기입니다. 변화된 조직과 업무에 직원들이 잘 적응할 수 있도록 지원해주세요.

자녀입학

2월은 자녀 입학으로 대학 장학금 관련 문의가 가장 많은 시기입니다. 대학 장학금 관련 내용 숙지로 직원들의 궁금증을 해결해주세요.

“신종 코로나 바이러스, 철저한 예방수칙 준수로 예방할 수 있습니다!”

신종 코로나 바이러스 예방수칙

“신종 코로나 바이러스 국내 감염자 발생으로 KT도 노사가 함께 감염 예방에 많은 노력을 하고 있습니다. 직원들이 기본적인 예방수칙을 숙지할 수 있도록 안내 부탁드립니다.”

【감염 예방수칙】

- ① 기침 등 호흡기 증상이 있을 경우 마스크 착용(외출 및 의료기관 방문 시 착용 必)
- ② 비누와 세정제로 자주 손을 씻고, 되도록이면 손으로 얼굴을 만지지 않기
- ③ 마스크가 없으면 기침이나 재채기할 때 옷소매로 입과 코 가리기
- ④ 사람이 많은 장소는 가급적 피하기

※ 증상발생 시 질병관리본부(T.1339)로 상담 후 국가지정 의료기관에서 치료 및 소속 부서장에 보고

“완벽한 대응으로 감염 예방에 최선을 다해주세요.”

“KT 노사는 신종 코로나 바이러스 완벽 대응을 위해 그룹종합상황실을 운영 중이며, 쏘총사원의 감염예방과 대고객 2차 감염방지를 위해 다음과 같은 조치를 시행하고 있습니다.”

【감염경로 원천차단 및 확산방지 조치 시행】

- 휴양시설 잠정 운영중단(다낭 해외연수, 수련관, 콘도) * 다낭 복귀자 재택근무 조치
- 중화권*중화권 국가: 중국, 대만, 홍콩, 베트남, 싱가포르 해외출장/여행 직원 잠복기간(2주) 중 재택근무 조치
- 중화권 해외출장 및 여행금지를 원칙으로 하고, 기타지역은 지양

【사옥별, 기관별 예방조치 강화】

- 임직원 행동요령 전사공지 및 전체 사옥 손세정제·마스크 구매 후 배포
- 전 사옥 사무실, 임대공간 및 공용위생시설 방역 즉시 시행
- 워크숍, 교육 등 단체행사 자제 및 건강취약 직원(임산부 등) 재택근무 권장

【대고객 접점 집중케어】

- 플라자 내, 현장작업, 고객방문 직원 대상 마스크, 손소독제 즉시 제공 등
- 현장직원 대상 교육실시(방문 시 마스크 착용, 고객 직접 신체접촉 금지, 작업 전후 손세척 등)
- 확진자 발생지역 등 집중케어(체온측정 기구제공 등)

✓ 추가로 궁금한 사항은 그룹종합상황실(☎ 02-3495-3495)로 문의 가능합니다.

KT 노사 대응방안

4 고충처리 및 노사상생센터 소개

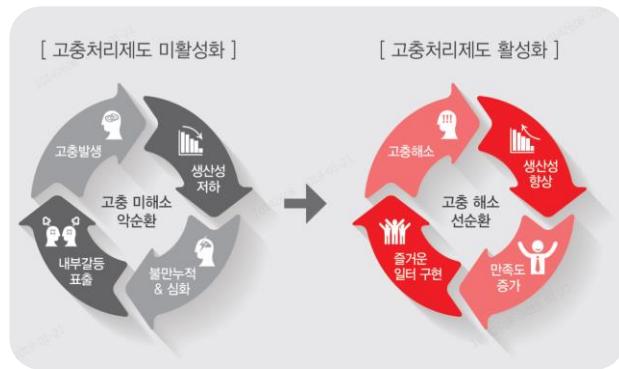
◆ 고충처리 안내

고충처리
개요

【고충처리제도 개요】

▪ 고충이란?

‘고충’이란 근로자의 근로환경이나 근로조건에 관한 개별적인 불만, 기타 근로자의 성격, 심리적 상태, 개인적 문제 등이 원인이 되어 직장생활에서 직원이 겪게 되는 불만족 및 불안정 상태를 말합니다.



▪ 고충처리의 중요성

- 직원 불만 적기 해소를 통한 업무 몰입 환경 제공

“직원 불만이 쌓여 외부로 표출되면 그 해결점을 찾기가 쉽지 않음 → 업무 방해요소 제거 및 근무 환경 개선을 통해 직원 만족도를 높이고 즐거운 일터 구현”

노사상생
센터 소개

【운영목적】

- 직원이 온라인으로 고충을 쉽고 편리하게 One-Stop으로 접수·해소할 수 있는 창구 마련

【운영기준】

- 접수/답변: 연중 무휴(24시간 접수 가능) / 24시간 이내 피드백 제공 원칙
- 노사상생센터 고충 접수채널

- ① KT119 노사상생센터 게시판 (kate > Open Talk > KT119 노사상생센터)
- ② 전화 (080-2580-119) ③ 문자 (1588-4936) ④ 이메일 (kt119@kt.com)

※ 노사상생센터는 고충접수부터 처리완료 시까지 전 과정에서 고충 접수자 비공개 원칙 준수

【노사상생센터 이용 현황】

- 연간 고충처리 건수 2016년 1,972건 → 2019년 5,682건으로 188% 확대

✓ 고충의 범위 확대(개인 → 회사생활 전반에 대한 문의/요청 사항) 및 지속적 직원 인식개선 활동을 통해 노사상생센터 이용이 활성화 되었습니다.

노동법률
Q&A

【Q】 쌍둥이의 경우 각각 육아휴직 청구가 가능한가요?

✓ 네, 가능합니다. 쌍둥이라 하더라도 동일인이 아니므로 근로자가 각각의 자녀에 대하여 다른 시기를 정하여 육아휴직을 신청하는 경우 각각에 대하여 육아휴직을 부여하여야 합니다.

※ 남녀고용평등법 제19조(육아휴직) : 사업주는 근로자가 만 8세 이하 또는 초등학교 2학년 이하의 자녀(입양자녀 포함)를 양육하기 위하여 휴직을 신청하는 경우에 이를 허용하여야 한다. 다만, 대통령령으로 정하는 경우에는 그러하지 아니하다.



◆ 대학 장학금 지원제도 안내

2019년부터 대학교에 취학 중인 자녀의 교육에 도움이 되고자 장학금을 지원하고 있습니다.

■ 운영기준

구분	주요내용
지원대상	<ul style="list-style-type: none"> ▶ 대학교 취학자녀가 있는 직원 - 직원 또는 배우자의 가족관계증명서에 등재된 자녀
지원범위	<ul style="list-style-type: none"> ▶ 지원항목 <ul style="list-style-type: none"> - 입학금, 수업료(등록금)로 표기된 납입금액의 75% 지원 - 직원 1인 최대 16학기 내, 자녀 1인당 최대 8학기('14.5월 이전 수혜학기 포함) - 국외대학은 국내 연세대 유사계열의 75% 내에서 지원 ▶ 지급제한 조건 <ul style="list-style-type: none"> - 타기관에서 지원 받은 학자금(장학금)을 제외한 금액의 75%만 지원 - 부부사원인 경우 1인만 지원 - 창업지원휴직 중 무급기간(휴직 1년 경과 후)인 경우 - 계절학기 또는 복수전공 등에 의한 추가 등록 학기 - 대학원(의·치학 전문대학원 포함)에 재학 중이거나 입학한 자의 경우 - 입학금, 수업료(등록금)로 표기된 항목 이외의 비용(총학생회비, 실습비 등) - 국외 어학 연수 또는 이수 등의 과정
신청기한	▶ 사유발생일(납부일 기준)로부터 1년 이내

대학 장학금

[Q1] 대학 장학금 신청 시 대상 학교 조회가 안될 경우 어떻게 해야 하나요?

- ✓ 학교명 조회가 안 될 경우 업무지원센터 이메일(support@kt.com)로 입학허가서 혹은 재학증명서를 첨부하여 학교등록을 요청 해주시면 등록처리를 진행하고 있습니다.

[Q2] 올해 복학 시 2019년 이전 사전 납입한 등록금도 지원받을 수 있나요?

- ✓ 아니요, 2019년 이전 납부한 등록금은 지원대상에서 제외됩니다.

[Q3] 의대·약대·치대의 5·6년차 학기도 지원 가능한가요?

- ✓ 네, 가능합니다. 단, 학사과정에 해당되는 학기로써 1인당 8학기 내에서만 선택하여 신청 가능합니다.

[Q4] 대학 장학금을 지원받은 경우 연말정산은 어떻게 하나요?

- ✓ 국세청자료의 해당자녀 대학교육비 납입금액에서 대학 장학금 지원금액을 제외한 후 신고해야 합니다.

[Q5] 자녀가 대학교 재입학으로 인해 동일학년을 다시 다녀야 합니다. 기존 학교에서 1학년 대학 장학금을 지원 받았는데, 재입학 학교에서 동일학년에 대한 대학 장학금을 신청할 수 있나요?

- ✓ 네, 신청 가능합니다. 대학교 재입학, 편입학 등으로 인한 동일학년을 다시 수강할 경우에도 8학기 내에서 대학 장학금 신청이 가능합니다.



상담자의 태도

*고충처리를 위해 알아야 할 기본지침

◆ 고충처리 기본지침 안내

고충처리
기본지침

구분	내용
들어주기	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 사람들은 고민하지 않고 다른 사람에게 재빠르게 충고 함 ▪ 상담자의 역할 중 가장 중요한 것은 인내심을 갖고 이야기를 들어주는 것임 <ul style="list-style-type: none"> - 대화를 하면서 자신의 경험이나 동기에 근거하여 충고, 탐색, 해석 판단하는 태도 지양
공감하기	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 공감적 경청은 상대방에게 깊은 신뢰를 심어줌 ▪ 경청의 이미지로 직원들과 신뢰가 형성되면 더 많은 사람들이 신뢰하게 됨 ✓공감적 경청이란? <ul style="list-style-type: none"> - 말하는 사람의 감정을 반영해 주고 자신의 말로 정리해 주는 것
문제를 찾도록 도와주기	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 조력자로서의 역할을 수행 ▪ 고충직원에게 도움을 준다는 것은 고충상담을 통해 고충직원과 공감을 형성하고, 진정으로 그 문제를 스스로 해결할 수 있도록 도움을 주는 것임 ✓유의사항 <ul style="list-style-type: none"> - 고충직원의 모든 문제의 원인을 직접 해결해 주는 것은 아님
결과를 함께 공유하기	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 상담결과를 고충직원에게 공유할 필요가 있음 ▪ 1회의 상담에서 즉답이 곤란한 경우 반드시 다른 날을 잡아 그 결과를 전달해야 함 ▪ 첫 상담으로 문제점 파악이 곤란 한 경우 2~3회 상담을 하여 진행결과를 공유해야함
비밀 지키기	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 상담과정에서 직원 개개인의 사생활에 관련된 정보를 많이 알게 됨 ▪ 개인과 관련된 사항들에 대해 본인이 동의하지 않는 한 철저히 비밀을 지켜야 함
존중	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 상대방의 행동과 무관하게 조건 없이 귀한 존재로 받아 들이는 태도 ▪ 상대방에게 얼마나 진심으로 함께하려고 노력하느냐에 따라 전달됨 ▪ 상대가 스스로 결정할 능력이 있다고 믿는 것을 의미
평가하지 않는 태도	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 상담 요청자는 호소한 문제와 관련 없는 비밀을 털어 놓는 경우가 있음 ▪ 고충 직원의 감정·사고·행동에 대해 있는 그대로 받아들이는 태도 유지 ▪ 제3자가 평가하지 않는 안전한 분위기에서 자신의 어려움을 편하게 말할 수 있게 됨
꾸준한 관심	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 동료·회사생활 선배·삶의 경험자로서 인간적으로 다가가는 마음의 표현 ▪ 관심의 표현은 고충직원으로 하여금 마음을 열게 하는 촉진제가 됨
눈높이를 맞춰라	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 상대방의 감정상태·의식 정도에 주파수를 맞추며 긴밀히 반응해 주는 것 <ul style="list-style-type: none"> - 화가 났거나 우울해 하는 직원이 있다면, 그 기분을 알아차리고 적절하게 나의 감정을 맞추어 주는 것 ▪ 평가하지 않는 수용적 태도를 유지
이런태도 No!	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 공개된 장소에서 고충상담을 진행하는 행위 ▪ 직원의 고충사항을 본인의 동의 없이 타인에게 발설하는 행위 ▪ 직원들의 업무 스트레스를 무관심하게 간과하거나, 불만을 그냥 흘려버리는 자세 ▪ 고충처리 업무의 중요성에 대해 인지하지 못하고 고충처리 상담자의 역할에 무지한 모습 ▪ 고충직원의 마음을 헤아리지 않고 처리 결과를 기계적으로 설명 ▪ 고충이 실질적으로 해소되었는지 확인하지 않고 후속조치를 끝내는 것 ▪ 반복적으로 발생하는 고충에 대해 근본 원인 해결 없이 단순 조치만 취하는 것