

4월 고충 리포트

kt노사상생센터
2020/04/01

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

고충 개선 사례 공유

코로나19 관련 복무·복지 제도 개선

【Q】 코로나19 사태 장기화로 인해 기한 내 사용이 힘든 복무·복지 수혜기간을 연장해 줄 수 없나요?

✓ KT노사는 1분기 중앙노사협의회(3.24)에서 제도의 사용기한을 아래와 같이 연장하기로 의결하였습니다.

- ① 안식년휴가, 본인 결혼 청원휴가 → 2020년 말까지 기한 연장
- ② 수련관 생활입소 → 코로나19로 인한 운영중단 기간만큼 기한 연장
- ③ 글로벌 연수 프로그램 → 기선정직원의 불이익 최소화 방안 검토 후 노사협의 시행

3월 고충 Review

가족돌봄 휴가

코로나19 관련 개학시점 연장 및 가족의 감염 우려 등으로 고민하는 직원들께서 가족돌봄휴가제도에 대한 문의가 많았는데요. 임신·육아 등 가족돌봄이 필요한 직원들의 복무 사용에 불편함이 없도록 공감과 이해를 통한 배려 부탁드립니다.

※ 가족돌봄휴가(연차휴가와 별도 사용)는 가족의 돌봄, 자녀 양육 사유로 증빙 없이 복무권자와 협의하여 연간 최대 10일(무급)까지 사용 가능

재택근무

재택근무 관련 복무처리/VPN·시스템 접속/급여기준(정상지급) 등 다양한 문의·요청이 많았는데요. 유관부서의 신속한 답변과 발빠른 처리로 많은 고충이 개선되었습니다.

※ 개선 사항 : 재택근무 모바일 신청 기능 개발(마비서), 화상회의·KOS 등 시스템 접속 제한 완화 등

상호부조보험 및 경조금

결혼사유외의 경우 상호부조보험·경조금 중복수혜가 가능하며, 사유발생 후 바로 신청하지 못하였더라도 상호부조보험은 3년 이내, 경조금은 1년 이내 신청하면 수혜가 가능하니 주변에 신청하지 못한 직원이 있는지 다시 한번 확인해주세요.

4월 예상되는 고충

직원케어

코로나19로 다양한 고충이 발생하고 있습니다. 육아직원/건강취약자/경제적 어려움에 처한 직원 등 다양한 케이스를 파악해 세심한 케어 방안을 마련해주세요.

일정 변경

춘계 체육행사 일정이 연기(6월) 되었고 추가로 각종 행사교육 및 제도시행 일정의 변경이 있을 수 있으니 직원들의 혼선이 없도록 적극적 안내 부탁드립니다.

연금제도

4월은 퇴직연금 중도인출 사유 限 DB형 →DC형 전환(~48) 및 연금저축 금융기관 및 상품변경(~410) 신청 기간입니다. 관심 있는 직원들께 안내해주세요.

코로나19 관련 고충직원 케어 및 예방활동 전개

“코로나19 관련 직원들의 고충에 좀 더 귀기울여 주세요!”

『코로나19로 발생할 수 있는 직원 고충과 케어 방안에 대한 현장 중심의 고민이 필요합니다. 고충처리위원이 중심이 되어 코로나19 관련 직원 고충 발굴·해소에 힘써주세요.』

[직원 고충 파악 및 해소 추진]

✓ 재택근무 지속 시행 희망 직원 케어

- 필수 재택근무 대상자(임산육아직원 건강취약자) 외 재택근무 희망 직원 파악 및 고충 해소 추진
 - ☞ 파악된 상황(가족의 질병·노령 등)을 토대로 고충 직원이 재택근무 사용을 필요로 할 때 적극 고려. 추가로 연차휴가 및 가족돌봄휴직·휴가, 병가 등 사내 다양한 복무제도를 활용할 수 있도록 안내

✓ 코로나19 관련하여 발생 가능한 고충에 대한 적극적 발굴·해소 추진

- 소규모 간담회 등을 통해 직원 고충을 청취
- 주기적으로 직원들의 건강상태 체크
- 재택근무 미시행으로 피로도가 누적된 고객센터 및 현장근무 직원에 대한 케어활동 강화

※ 본사 차원의 개선 검토가 필요한 사항은 노사상생센터를 통해 요청 (kate > Open Talk > 노사상생센터)

고충직원 케어



『사회적 거리두기란 개인·집단 간 접촉을 최소화하여 감염병의 전파를 감소시키는 통제 전략입니다.』

※ 집단발병 가능 공간은 되도록 방문을 자제하고, 직장 내 에티켓(마스크 착용, E/V 내 대화 금지 등) 준수

[사회적 거리두기 캠페인 동참]

✓ 부서 회식은 지양하고, 퇴근 후 혹은 주말 외식·모임·여행 등 자제

- 식사 중 감염사례가 다수 보고되고 있음. 식사를 동반하는 회식·모임은 연기 혹은 취소 권고

✓ 실내 휴게실 등 다중이용공간의 사용을 자제하고, 사람간 1~2m 간격 유지로 신체 접촉 최소화

※ 국내 집단발병 사례 : 총 91건(1,383명), 집단 발병 건당 평균 환자 수 15.2명 (3.20일, 보건복지부 통계 기준)

- 의료기관 31건(34.1%), 직장 23건(25.3%), 종교시설 11건(12.1%) 등이 상위를 차지하며 운동시설, 노래방, 의류매장 등에서도 집단발병 사례가 발생하였으므로 특히 주의 필요

코로나19
예방 수칙

고충처리위원회 안내



『고충처리위원회는 근로자의 고충을 청취하고 이를 처리하기 위하여 반드시 필요하며, 고충처리위원은 상담자·지원자로서의 역할을 충실히 수행하여야 합니다.』

※ 상담자로서 고충처리위원은 직원의 고충에 귀 기울여 경청하고 공감해주어야 하며, 나아가 신뢰 형성을 통해 내담자가 문제를 스스로 찾고 해결하도록 도와주어야 합니다.

■ 고충처리위원회의 구성

- 지부단위로 기관장, 지부장, 여성위원 3인으로 구성 * 여성이 없을 시 남자직원 선임 가능
- ※ 사내 고충처리위원회 현황 : 총 254개 * 노동조합 지부가 결성된 기관 단위로 설치

■ 고충처리위원회의 고충처리 절차

- ▶ 고충처리위원회는 「근로자참여 및 협력증진에 관한 법률」에 기반하여 운영되므로 처리절차 준수 必
- ▶ 고충직원의 애로사항 접수부터 실질적인 케어 계획까지 수립하여 진정성 있는 고충처리 추진

1. 직원이 고충처리위원에게 구두 또는 서면 등 다양한 방법으로 고충 접수
2. 고충이 접수되면 고충처리위원은 해당 직원과 상담을 통해 고충 내용과 고충직원의 상황 파악
3. 상담 종료 후 고충처리위원회 소집하여 고충 안건 논의
4. 조치사항 및 처리결과를 해당 고충직원에게 피드백
5. 고충처리위원은 조치사항이 잘 이행되고 있는지 수시로 점검하여 고충이 해소될 때까지 고충 직원을 지속적으로 케어

위원회 구성
및
고충처리 절차

【고충처리 결과의 통보】

- ✓ 고충처리위원이 고충사항을 근로자로부터 청취한 때에는 10일 이내에 조치사항이나 기타 처리 결과를 해당 근로자에게 통보하여야 함

【고충처리대장의 비치】

- ✓ 고충처리위원이 근참법 시행규칙 제4호 서식의 고충사항의 접수 및 그 처리에 관한 대장을 작성하여 갖추어 두고 1년간 보존하여야 함 * 통상 지부실에 시건장치를 설치하여 보관 中
- ※ 고충처리위원은 고충처리과정에서 근로자의 사생활 관련 사항이 외부에 노출되지 않도록 유의해야 하며, 고충처리대장은 고충처리위원·사업주·근로감독관 등 관계자 외의 자에게는 열람을 금지하여 근로자의 비밀을 보장하여야 함

【고충사항 접수·처리대장 양식】

| 접수 번호 | 접수 일자 | 고충처리 요청인 | | 고충 내용 | 처리 결과 | 회신 일자 | 고충처리 위원 |
|----------|----------|----------|------|----------|----------|----------|------------|
| | | 성명 | 소속부서 | | | | |
| | | | | | | | |

- ※ 근로자의 고충사항을 접수하였을 때에 해당 근로자가 원하지 않을 경우 상세 내용은 기록하지 않을 수 있음.

유의사항

■ 근무유형

| 유형 | 내용 |
|----|-------------------------------------|
| 일근 | 통상적 근무형태로, 09시부터 18시까지를 근로시간으로 함 |
| 교대 | 2개 이상의 조로 나누어 근로하며, 조별 시/종업시간 별도 운영 |

■ 근무시간

| 구분 | A-Type | B-Type | R-Type | C-Type | D-Type | 야근 | 석근 |
|------|--------|--------|--------|--------|--------|----------|----------|
| 시업시간 | 7:00 | 8:00 | 9:00 | 10:00 | 11:00 | 22:00 | 18:00 |
| 종업시간 | 16:00 | 17:00 | 18:00 | 19:00 | 20:00 | 익일 09:00 | 익일 09:00 |

■ 유연근무제

| 유형 | 내용 |
|-----------------|--|
| 선택근무시간제 | - 직원이 희망 시간대를 선택하는 형태 • 대상 : 전 직원 • 조건 : 11 ~ 15시 필수 근무, 주40시간(±日 제외) 자율 근무 |
| 재량근로시간제 | - 특수직무 직원에게 근무시간 재량적 배분 허용 • 대상 : 연구개발 및 IT 설계/분석 직무 종사 직원 중 회사가 승인한 자 • 조건 : 주 40시간(월~토) 사무실 근무 원칙(원격/선택근무 불가) |
| Core-time 근로시간제 | - 직원의 출/퇴근 시간 다양화(일 8시간 근무, 시차출근제) • 대상 : 전 직원 • 형태 : 업무성격과 상황에 따라 업무수행 장소로 직출/직퇴 가능 • 유형 : A-Type, B-Type, R-Type, C-Type, D-Type |

※ 가족사랑 유연근로, 임신기 단축근로 등은 임신육아 관련 복무 내용은 추후 별도 안내 예정

■ 휴게시간

- ① 휴게시간은 근무시간 4시간마다 30분, 8시간에 대하여 1시간의 비율로 1회 또는 수회로 분할하여 부여 하며, 직무에 지장을 초래하지 아니하는 범위 내에서 자유로이 활용 가능
- ② 2명 이상의 직원이 야간(22:00~익일06:00)에 근무하는 경우 근무시간 중 교대로 3시간의 휴게시간을 부여
- ③ 각 부서의 장은 지정된 휴게시간이라 할지라도 업무수행상 부득이하다고 인정될 때에는 휴게시간을 주지 아니하거나 감축할 수 있음. 다만 휴게시간을 주지 못 할 경우에는 따로 시간을 정하여 부여 가능
- ④ 휴게시간은 기본근무시간에 포함시키지 아니함

【Q1】 선택근로제와 Core-time 근로시간제의 정확한 차이가 무엇인가요?

- ✓ 선택근로제는 주 40시간 내에서 요일별로 근무시간을 다르게 하는 것이 가능(단, 11~15시는 필수근무)하며, Core-time근로제는 일 8시간 근무로 일반근무와 동일하나 출/퇴근 시간을 다르게하는 근무유형입니다.

【Q2】 재택근무 중 출장이나 청원휴가 신청이 가능한가요?

- ✓ 재택근무 시에 갑작스러운 출장 혹은 청원휴가 등을 사용해야 할 경우에는 재택근무를 취소하고 새로운 복무를 신청해야 합니다.

※ 중복 복무처리는 불가하며, 부득이하게 복무 변경이 필요한 경우 기존 입력된 복무 취소 必