

9월 고충 리포트

kt노사상생센터
2020/09/03

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

9월 주요 이벤트

✓ 성과급 지급 (9월 급여일 예정)

[단위 : %, 기준급 기준]

구분	전사	부문	담당	개인	합계
G직	50	50±25	50±25(직책±50)	-	150±50(직책±75)
A직	30	30±15	30±15(직책±30)	55	145±30(직책±45)

✓ 단체교섭 진행중 (8.27~), 하반기 학위파견 서류 접수 (8.31~9.4 16:00 / EMBA, 정보미디어전략, 빅데이터 분야)

✓ 추석연휴 (9.30~10.4)

✓ 2학기 대학장학금 신청 * 등록금 납부 후 1년 이내 신청 必

- 개강 시즌 대학장학금 관련 문의가 많이 접수되고 있어 대상 직원에 대한 제도 안내 필요

9월 예상고충 및 Care

코로나
19
재확산

코로나19 재확산에 따라 다양한 고충이 발생하고 있습니다. 불안감을 느끼고 있는 직원들이 동요하지 않고 일할 수 있도록 활발한 소통과 케어가 필요한 시점입니다.

✓ 재택근무가 안정적으로 정착될 수 있도록 각별히 관심을 기울여 주세요

- 재택근무중인 직원을 신뢰해 주세요. 과업관리는 구체적 업무지시와 보고를 통해 가능합니다.
※ 재택근무 시스템 신청 후 사무실 출근 등 변칙/편법운영에 대해서는 모니터링 시행 중
- 임산부, 건강취약자, 육아직원, 유상증상자는 반드시 재택근무를 시행해야 합니다.

✓ 재택근무에서 소외된 사무실 출근자 및 고객접점 직원을 격려해주세요

- (사무실 출근자) 특정직원이 계속 사무실 출근을 하고 있지 않는지 관심을 기울여 주세요
- (직출직퇴, 현장출동) 전화/문자 등을 통해 노고를 치하하고 격려메시지를 보내주세요

✓ 사옥 내 예방수칙이 잘 지켜지고 있는지 신경써 주세요

- 사무실 및 EV 내 마스크 착용, 식당 내 대화 자제, 자주 손씻기 등 기본 지키기가 중요합니다.

작업
안전

✓ 태풍으로 인한 작업 중 위험 요소 증가에 대비해 주세요

- 9호 태풍(마이삭)을 비롯 태풍 추가발생 가능성이 매우 높아 안전을 위한 철저한 대비가 필요합니다.
※ 태풍으로 인한 현장 작업환경 악화시 작업 중단 등의 조치로 직원 안전 확보 必

HR챗봇 서비스 이용 방법 안내

HR챗봇(8.14일 오픈)을 통해 제도 관련 빠르고 정확한 정보 확인이 가능해졌습니다.

✓ 접속 방법 : KTalk 로그인 후 좌측 메뉴바에서 'HR' 아이콘 클릭

✓ 메뉴 구성 : 제도안내(인사·보수·복무·복지·교육), 기업문화, 신규입사자 가이드, FAQ, KT119문의 등 9개 메뉴



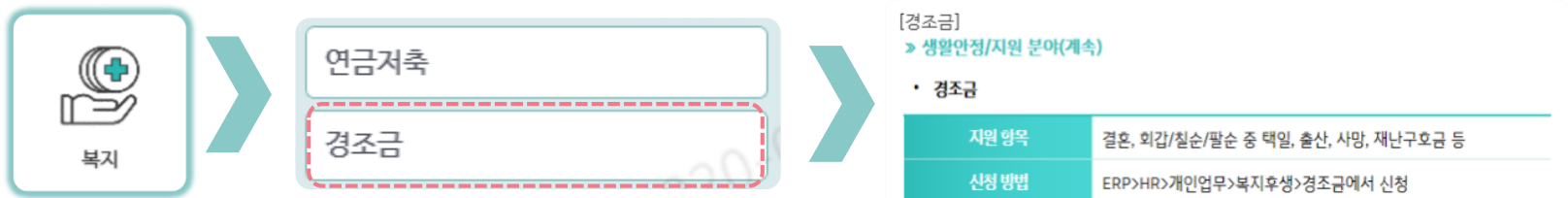
✓ 문의 방법 : Key-word 입력, 혹은 아이콘을 직접 클릭하여 세부 제도 검색

Q. HR챗봇에서 '경조금 신청방법'은 어떻게 찾을 수 있나요?

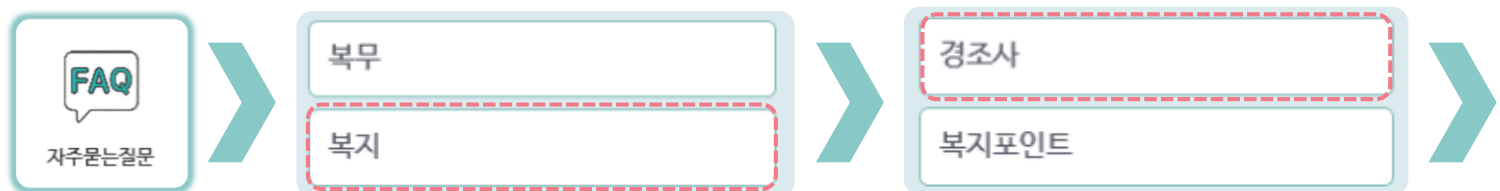
[방법1] 하단 입력창에 Key-word 직접 입력 ▶

경조금 신청 방법은? #

[방법2] '복지' 아이콘을 직접 클릭하여 검색(Tree형 검색) ▶



[방법3] 'FAQ'를 통한 세부 제도 검색 ▶



결혼 시 회사에서 지원되는 복지 혜택이 있나요?

경조금 신청방법은 어떻게 되나요?

자녀 출산축하금은 얼마가 지급되나요?

사유별 축의금 지원범위 및 지급액이 어떻게 되나요?

➔

HR챗봇

[경조금 신청방법은 어떻게 되나요?]
가족 경조금 신청 시 ERP에 개인정보 가족사항에 먼저 등록을 하신 후 경조금 신청 가능합니다.
※ 가족사항에 가족관계증명서(임직원 또는 배우자 명의)를 첨부해 추가 등록하시어 기관 인사담당자에게 승인 요청

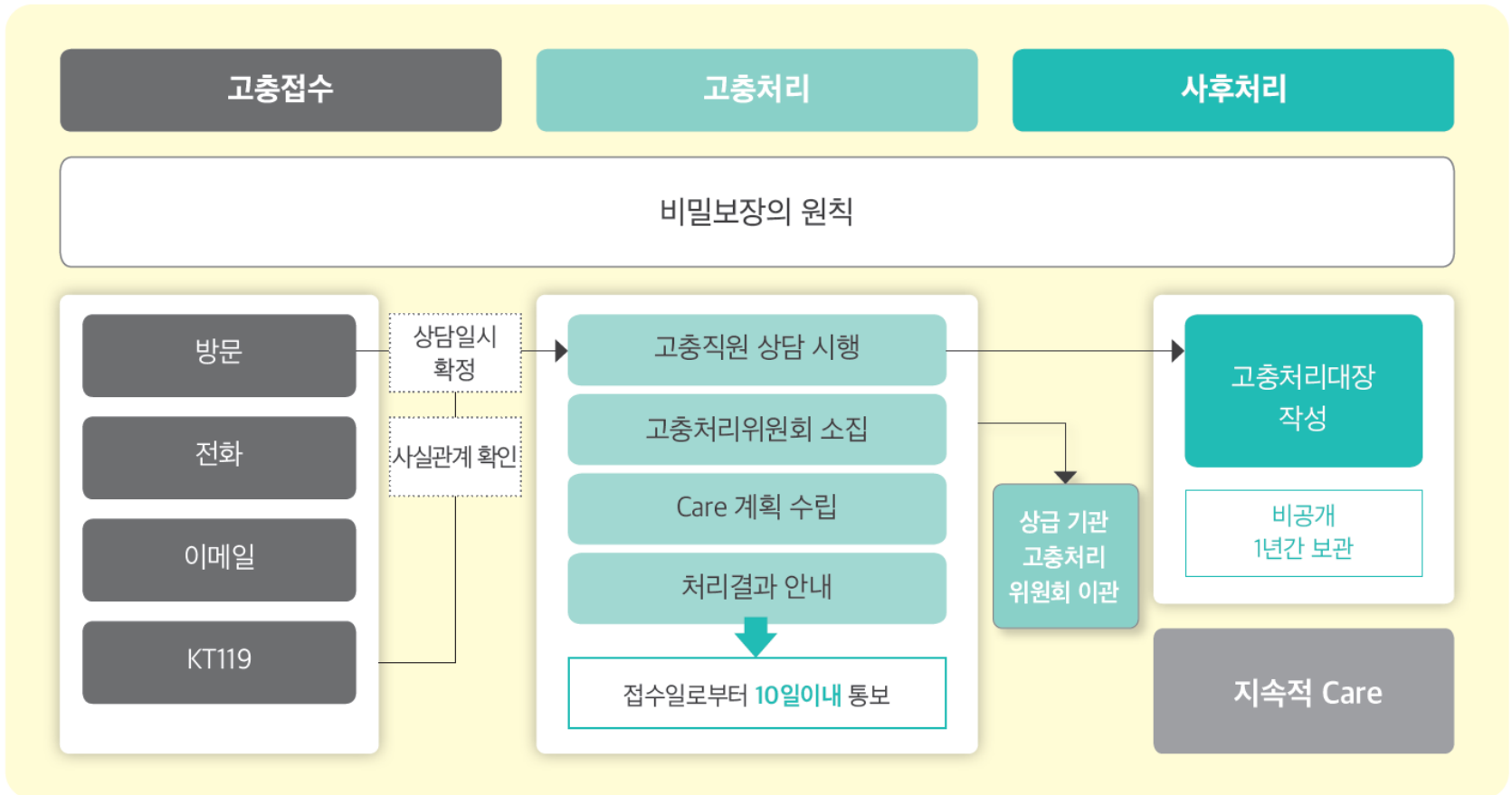
- 신청경로 : ERP > 개인업무 > 복지후생 > 신청 > 경조금
- 사유 발생일로부터 1년 이내에 신청
- 제출서류
- 사망사유 : 가족관계증명서(임직원 또는 배우자 명의), 사망진단서
- 결혼사유 : 가족관계증명서, 혼인관계증명서

수정요청
오후 05:25

※ 위의 방법으로 원하는 답변을 찾을 수 없을 경우 'KT119' 직점문의(클릭) 가능

고충처리 절차 및 상담 수칙 안내

【고충처리 절차】



Step 1. 고충 접수

- ✓ 고충이 있는 직원은 고충처리위원에게 대면, 전화, SMS, 이메일 등 다양한 방법으로 고충 접수 가능
 - 대면 접수시에는 고충처리상담실을 이용하고, 개인신상이나 상담 내용 보안을 위해 타 직원 출입 통제 必

Step 2. 고충 처리

- ✓ 고충 상담은 고충상담일지를 활용하여 육하원칙에 따라 진행
- ✓ 고충상담 종료 후 고충을 접수한 고충처리위원은 위원회를 즉시 소집
 - 고충처리위원회를 소집하지 않고 고충처리위원 1인의 자의적 판단·처리 금지
- ✓ 고충직원의 애로사항에 따른 실질적인 Care 계획 수립
 - 필요 시 KT119, 해아림 심리상담센터(T.1577-1402, E-mail. Hae-a-lim@kt.com) 등을 활용
- ✓ 고충사항 청취 후 [10일 이내]*^{법적사항}에 조치사항, 처리결과 등을 고충 직원에게 안내
 - 처리 결과는 직원이 충분히 이해할 수 있도록 설명(고충 해소를 위해 노력한 것에 대해 인지할 수 있도록 안내)

Step 3. 사후 처리

- ✓ 고충처리위원은 고충사항의 접수 및 처리에 관한 사항을 고충처리대장으로 작성하고 1년간 보관
 - 고충처리대장은 지역본부 고충처리위원회에 [분기별 1회] 작성여부를 통보

【고충처리 기본 상담 수칙】 * 고충처리 과정에서 고충직원과의 신뢰 형성을 위해 준수해야 할 수칙

