

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

## 1월 고충 리포트

### 1월부터 바뀌는 복지제도 안내

#### 인사/복무

##### 부서장 재량 포상휴가 신설



취지 | 부서장 재량으로 직원 사기진작

부여일수 | 직원 1인당 연간 최대 7일 이내

※ 부서장: 팀장, 부장, 담당, 지점장, 지사장, 센터장 등 복무를 관리하는 직책자

##### 반차 제도 개선



취지 | 육아직원의 복무편의 확대로 일과 가정의 양립지원

대상 | 초등학교 6학년 이하 또는 만 12세 이하 자녀가 있는 직원

반차휴가 사용한도 | 14회(연차휴가 7일 분할) → 20회(연차휴가 10일 분할)

##### 임신기 근로시간 단축 의무화



취지 | 임신직원의 건강을 보호하여 유산 등을 예방

대상 | 임신 후 12주 이내 또는 36주 이후 임신 여직원

근무유형 | A(8~14시), B(9~15시), C(10~16시), D(11~17시) \* 5시간 근무

임신정보 등록 시 HR복무 시스템상 자동신청·승인, 직책자 별도 승인 불필요

#### 복지 관련

##### 미래육성 포인트 신설



취지 | 저 연차·저 연령 직원의 복지 수혜 향상을 통한 사기 진작

대상 | 2012년 이후 입사자 & 1982년 이후 출생자 동시 충족 조건

대상 | 매년 1인당 50만 포인트 추가 지급

##### 난임 부부 시술비 지원



취지 | 임신에 어려움을 겪고 있는 직원 지원 및 출산 장려

대상 | 난임진단을 받은 직원(배우자 포함) \* 회사 의료비 지원대상 限

지원내용 | 체외수정(신선배아, 동결배아) 및 인공수정 대상 비급여여성 최대 300만원

정부지정 난임시술의료기관에서 발행 된 난임진단서 첨부

# 1월 Care Point

## 재택근무

### ✓ 재택근무 시 직원의 소관업무가 원활히 진행될 수 있도록 각별히 유의해 주세요

- 재택근무는 자택에서 주어진 업무를 수행하는 엄연한 '근무'의 유형으로 업무공백이 발생하지 않도록 관리자의 지휘와 감독이 필요합니다. \* 전사공지 '재택근무 가이드라인' 참조
- 사전 재택근무 신청, 관리자 승인처리 후 사용 등 근태관리 철저
- 근무시간 중 소속부서 상시 연락체계 유지 및 근무장소 무단이탈 금지
- 재택근무 수행 중 긴급상황 발생시 관리자에게 즉시 보고 후 지시 받아 대처

## 자기계발

### ✓ 자기계발비 활용을 안내하여 직원의 스트레스 감소에 힘써 주세요

- 자기주도적 학습분위기 조성을 통한 역량향상을 목적으로 지원되는 자기계발비는 그 필요성이 인정되는 모든 경우(사외교육, 학원, 자격취득, 도서구입, 체력단련 등)에 사용 가능합니다. \* 매년 1인당 50만원, 매년 1.1일~12.20일 승인시 지급
- 직원과의 소통을 통해 성격·행동·기타 특징에 적합한 자기계발 활동을 안내하여 자기계발비 활용을 통한 스트레스 감소에 도움이 될 수 있도록 노력해 주시기 바랍니다.

## 조직이동

### ✓ 조직이동으로 신규 업무를 배정받은 직원에게 관심을 가져주세요

- 현장/영업/스태프 등 신규 업무를 배정받은 직원들이 많이 있습니다. 업무적응에 불필요한 시간이 소진되지 않도록 충분한 대화를 통해 고충을 해소하여 최상의 성과를 이끌어 주세요.

## 고충처리

### ✓ 직원 Care에 관심을 기울여 주시고 KT119 활용도 잊지 마세요

- 직원이 온라인으로 고충을 쉽고 편리하게 One-Stop 접수·해소할 수 있는 창구인 'KT119 노사상생센터'가 운용 되고 있습니다. \* 직원들이 이용할 수 있도록 많은 홍보 부탁드립니다.

#### 【운영 기준】

- 운영 시간
  - 접수 : 연중 무휴(24시간 접수)
  - 답변 : 24시간 이내 피드백 제공 원칙
- 위치
  - [Kate](#) ▶ [Open Talk](#) ▶ [KT119노사상생센터](#)

#### ▶ 추가접수 채널



전화

080-2580-119



문자

1588-4936



이메일

kt119@kt.com

## 고충 직원 Care

### 고충 처리 기본 지침 안내

#### ✓ '들어주기' 편

대부분의 사람들은 시간과 노력을 들이지 않고, 다른 사람이 처한 상황을 잘 이해했다고 가정하고 재빠르게 그들에게 충고를 하게 됩니다. 고충상담에서 '들어주기'는 그 자체만으로도 커다란 효과가 있으며, 상담자의 역할 중 가장 중요한 것은 인내심을 가지고 내담자의 이야기를 들어주는 것입니다. 대화를 하면서 자신의 경험이나 동기에 근거하여 다른 사람의 이야기를 충고, 탐색, 해석 판단하는 태도를 지양하시어 고충직원에게 배려와 공감으로 다가서려 하여 주시기 부탁드립니다.

## 고충 개선 사항

### 주요 고충 개선 사례

#### ✓ ip구매 입고승인 검수자 지정 프로세스 개선 요청

**[고충]** ip구매시 팀내 검수자(1명) 필수 지정되어야 하며 검수자로 지정된 직원은 ip구매 불가합니다. 따라서 팀내 직원이 1명인 팀은 검수자로 지정되어 ip구매 불가한 현상이 발생되어 개선을 요청 드립니다.

**[개선]** 재무실 내부통제 요청에 따라 ip구매 입고자, 검수자 분리가 시스템 적용 되어 검수자의 경우 구매를 할 수 없게 되었으나, 팀원이 1명인 경우에는 팀장을 검수자로 지정 할 수 있도록 하여 원활한 구매가 가능하도록 개선 완료 하였습니다. [답변부서: 구매지원기획팀]

#### ✓ 차세대 선로(ATACAMA) 시스템 개선 요청

**[고충]** CM직원들은 9시에 현장에 나가서 17시 전후로 국에 들어와 전산업무로 보기에 동 시간대 ATACAMA 시스템에 사용자 접속이 몰리게 되어 작업일보 작성 등 관련업무를 원활하게 할 수 없습니다.

**[개선]** ATACAMA 시스템 부하분산 및 속도개선을 위한 DB구조 분리/개선작업 완료 되었으며 KTDS의 전문서버 관리부서로 ATACAMA 시스템 ITO 운영이관 통한 향상된 서버관리와 ATACAMA WAS(서버) 용량 증설 및 IT기획실, KTDS, OSP기술지원팀 협업을 통한 서버 부하 지속 개선 등을 추진하였습니다. 사용자분들에게 불편이 없도록 지속적인 노력하겠습니다. [답변부서: OPS개발팀]