

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

2월 고충 리포트

KT 고충처리 채널 안내

우리 회사는 노사공동의 노력으로 본사-현장, 온-오프라인을 망라하는 선제적 고충처리 시스템을 가동함으로써 직원의 불편을 적기에 해소하고 근무만족도를 높이기 위해 최선을 다하고 있습니다.

1. KT119 노사상생센터

- 개인 고충에서부터 단순 업무 문의에 이르기까지 직원들의 모든 불편사항을 One-Stop으로 처리하는 온라인 고충처리 시스템
- 매주 「노사상생센터 소식지」 발행을 통해 주요 고충 및 문의사항 관련 피드백 시행

2. 고충토론회

- 수동적 고충처리에서 나아가, 기관별로 고충을 발굴·해소하여 KT만의 현장 자생적 고충처리 문화 조성
- 기관별 고충처리위원, 고충지원담당(안건제안 인원)이 참석하여 고충사항에 대해 심도있게 논의
- 지역 자체 해결 가능 고충, 지방 및 본사 이관 건 분류하여 체계적으로 고충 해소

3. 고충처리위원회

- 법(근참법)과 KT 단체협약에 근거하여 지부가 결성된 기관 단위로 고충처리위원회 구성
- 기관별 고충처리위원 3명을 중심으로 직원 고충 청취·처리 및 고충처리대장 실시간 작성

대외 고충처리 채널 소개 (국민권익위원회 이동신문고)

- 국민권익위원회, 전국 78개 지역에서 이동신문고 운영 (2020년 기준)
 - 도서·벽지·시골장터 등 방문하여 1,511건의 고충 상담 및 782건(51.8%) 현장 해결
 - 코로나19로 위기에 처한 취약계층 주민과 소상공인·자영업자 고충해소에 기여

※ 이동신문고 유형

[지역형 이동신문고] 국민권익위원회를 방문하기 어려운 국민 대상으로 운영

[맞춤형 이동신문고] 사회적 약자(복지사각 계층, 외국인근로자 등)를 찾아가 특정 분야에 맞게 고충 상담

✓ KT의 고충토론회, 고충처리위원회와 유사

주요 Care Point

겨울철 안전관리

✓ 겨울철 빙판길 낙상사고를 유의할 수 있도록 관심을 기울여 주시기 바랍니다.

<겨울철 낙상사고 예방법>



- 보폭을 평소보다 10%~20% 줄일 것
- 굽이 낮고 미끄럼 방지 밑창 신발을 신을 것
- 옷 주머니에 손을 넣은 채 걷지 말 것
- 가능한 한 손에 물건을 들고 다니지 말 것
- 응달진 곳을 피해서 걸을 것
- 급격한 회전을 하지 말 것
- 움직임을 둔하게 하는 무겁고 두꺼운 외투는 피할 것
- 어두워지기 시작하는 해질 무렵을 조심할 것
- 넘어지려고 하면 무릎을 주저앉으면서 옆으로 구를 것
- 진정제 등 어지럼 유발 약물 복용자는 외출을 삼갈 것

겨울철 화재예방 5대 준수사항

✓ 화재사고 가능성이 높은 시기입니다. 화재 예방에 많은 관심 바랍니다.

- 1 퇴근시 자기관리 전원 차단^{PC} 등 및 공용 전등 소등하기 (사무실, 회의실 등)
- 2 개인용 전열기구 사용하지 않기 (전기난방기, 전기방석 등)
- 3 노후 멀티탭 및 과부하를 유도하는 문어발식 전원코드 사용하지 않기
- 4 콘센트 주위 청결 유지하기 (먼지가 화재의 주원인)
- 5 사무실 內 소화기 비치장소 확인 및 사용법 숙지

※ 사내 화재사고 사례 (서울 소재 A지사 / 업무용기기 전원 미차단)

업무용기기(용지 코팅기) 전원 ON 상태에서 금요일에 퇴근했고,
주말 동안 해당 기기 지속 작동 및 멀티콘센트 발열에 따라 화재가 발생함.
화재로 인해 다행히 인명피해는 발생하지 않았으나, 사옥 1층 사무실 및 플라자 창고가
소손되었고 사옥 상주인원 248명 및 고객의 불편을 초래하였음.

1월 고충 처리 성과

노사상생센터

접수 건수 | 190건

※ 전월 대비 72건(61%) 증가

고충토론회

접수 건수 | 35건

※ 코로나19 상황에도 불구하고, 화상회의 등을 통해 비대면 고충토론회 활성화

주요 고충 개선 사례

고충 내용

① 대전 D사옥 시설 개선 요청

- 사옥 엘리베이터 내 악취 발생
- 폭설시 사옥 입구 대리석 부분이 미끄러워 낙상 등의 사고위험 우려

② 사옥 출입시 사용하는 체온측정기 개선 요청

- 접촉(꺾속)·비접촉 겸용 기기 사용으로 위생상 직원들이 체온 측정을 꺼려함

③ 전사·본부 차원의 현장영업 홍보물 제작 지원체계 마련 요청

- 지사 자체 홍보물 제작시 자료의 질 저하, 지사별 상이한 세일즈 포인트 등 우려

처리 결과

시설관리 담당부서에 요청하여 조치 완료

- 사옥 엘리베이터 내 환기시설 가동
- 사옥 입구 미끄럼 방지용 패드 구비

비접촉 체온측정기로 변경 조치 완료

- 지방본부 노동조합에 안면 인식 체온측정기 도입도 건의

홍보물 제작 지원 체계 마련 추진

- 현장 의견 수렴 후 본부 차원에서 필요한 사항을 파악하여 현장에 홍보물을 제공하는 방식으로 추진 검토

드리는 말씀

고충토론회를 통하여 사옥 환경 개선 등 직원들의 고충이 상당부분 해소되어 좋은 반응이 피드백 되고 있습니다. 연초 바쁘신 상황 속에서도 직원 고충 해소에 함께 하여 주신 고충처리위원님들께 감사의 말씀을 드리며, 앞으로도 노사상생센터는 고충처리 지원을 위하여 최선을 다하겠습니다.