

고충리포트

2022년 3월

KT 고충처리 중요성

고충처리 채널 및 프로세스

주요 고충 사례

이달의 Story [건강한 소통] | 소통, 행복한 직장생활의 시작

People | 강북지방본부 원주지부 박태근 고충처리위원



고충처리의 중요성

고충처리 제도

근로조건 및 개인신상과 관련된 고충의 신속한 해결을 통해 직원 만족도 향상 및 즐거운 일터 구현

KT119



- 고충, 안전, 보건 등 경영지원 전반의 애로사항 처리
- 100% 피드백 제공

고충처리위원회



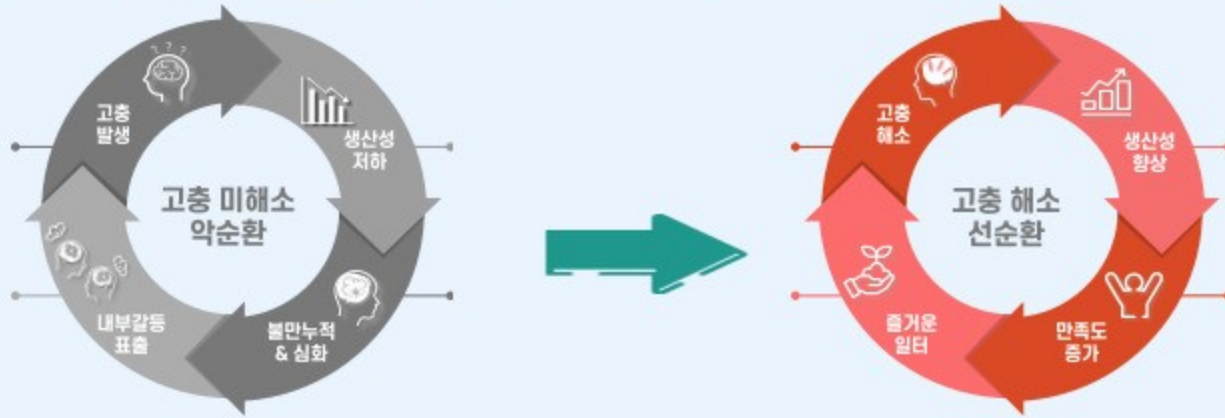
- 기관별 고충처리위원회 운영 (노사 대표자 3인 구성)
- 10일 이내 피드백 제공

심리상담



- 전문 심리상담사 운영
- 외부 유관기관 연계
- 전문상담 제공, 비밀유지

고충처리제도 활성화 여부에 따른 비교



제도에 대한 무지/불신

- 제도를 잘 모르거나 알고 있어도 활용법을 모름
- 고충이 해결되지 않을 것이라는 막연한 추측



개인정보 공개 기피

- 개인 사생활이 외부에 공개되는 것을 기피
- 고충 원인이 자신의 책임이라는 자기비하 심리

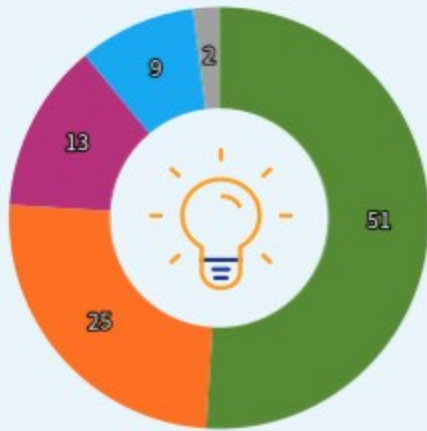
출처 : 한국노사관계학회

고충토론회 주요 성과

□ 개요

- 일시 : '22.2.03(목) ~ 2.25(금) / 211개 기관
- 장소 : 6개 광역본부
- 참석 : 1,522명 (고충처리위원, 고충Helper, 고충지원담당, 서포터즈)

□ 고충처리결과



고충처리 933건(자체개선 642건, 본사건의 291건)

- ① 근무환경 (476건) : 노후집기교체, 자가 진단키트 등
- ② 복지 (234건) : 휴양소, 대부제도 등
- ③ 인사 (122건) : 재량휴가, 보상제도 등
- ④ 기타 (84건) : 재택근무, 사옥 편의시설 등
- ⑤ 사업 (17건) : 신단말 출시 관련 등

□ 기관 별 참석자 현황

강남/서부

- 참석인원 : 337명
- 고충처리 : 213건

충남/충북

- 참석인원 : 211명
- 고충처리 : 136건

전남/전북

- 참석인원 : 230명
- 고충처리 : 153건

강북/강원

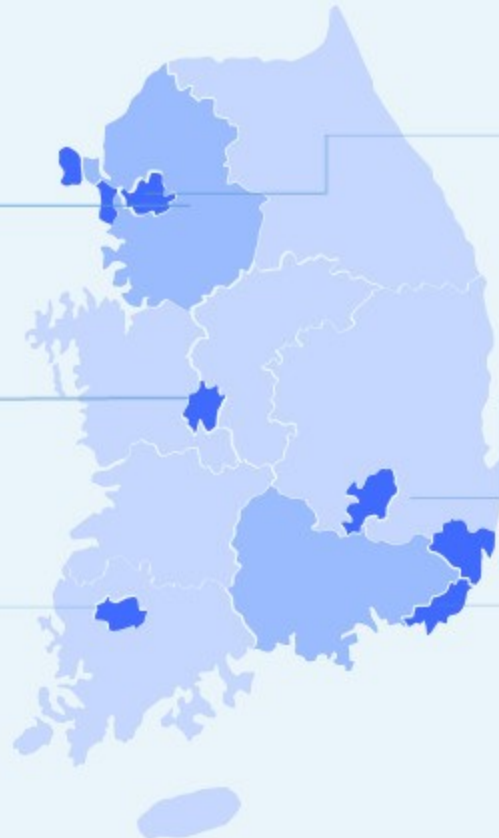
- 참석인원 : 296명
- 고충처리 : 188건

대구/경북

- 참석인원 : 192명
- 고충처리 : 80건

부산/경남

- 참석인원 : 256명
- 고충처리 : 163건



주요 고충 사례



Q. 재량휴가 제도가 궁금해요.

A. 재량 휴가는 연간 7일 이내 직책자 재량으로 부여가 가능하며 적극사용 권장 하고 있습니다.



Q. 2차 업무용폰 교체시기가 궁금해요.

A. 3월 31일 내 교체시행 예정 입니다. 제조사와 협의가 완료 되면 구체적 일정은 전사 공지 예정 입니다.



Q. 조기출근 시 업무시스템 접속이 필요합니다.

A. BIDW 사용시간 대를 기존 8시30분에서 8시10분으로 변경 운영 하도록 개선 되었습니다.



Q. 내일설계휴직제도 대상자와 신청시기가 궁금해요.

A. 만 50세 이상~만 58세 미만 대상 상/하반기 각 1회 시행이 됩니다. ('22년도 6월, 12월 공지 예정)

건강한 소통

건강한 소통을 위한 방법에는 왕도가 없는 것 같습니다. 모두가 이미 알고 있고 어쩌면 너무나 당연한 것들 일 수도 있는데요. 그 만큼 알고 있는 것보다 실제 행동으로 옮기는 것이 무엇보다 중요하다고 생각 됩니다. 몸에 베인 습관이 한 순간에 바뀌지 않듯이 소통도 꾸준히 공감대를 형성하고 함께 실천하기 위해 노력해야 이루어 나갈 수 있습니다. 건강한 소통 문화 정착을 위해 작은 것이라도 실천하는 노력에서 시작이 된다는 점 잊지 않아야 겠습니다.

[출처] 포스코 ICT



알아두면 좋은 정보

업무용폰 부가서비스 11종 무료

- 자동가입 : 캐치콜, 링투유, 쇼미, 통화가능알리미(4종)
- 선택가입 : 착신전환, 착신전환통화, 투폰서비스, 투넘버서비스, 프리이머번호변경안내, V컬러링, 050개인안심번호(7종)
- 신청방법 : 마이케이티 앱 또는 고객센터(114)에서 가입 (가입시 자동으로 무료적용)

대부제도 재기회 및 중도상환

- 대부금액을 모두 상환하고 1년 경과 후 재기회 가능
- 대부금 중도상환 방법
 - 신청기간 : 매월 급여일 ~ 익월 10일
 - 보증보험료 환급 (보증보험증권 설정한 경우에 한함) 조기 상환에 따른 보증보험료 환급은 상환완료 후 업무지원센터(031-727-4231) 문의 및 안내 요청



People

강북지방본부 원주지부
박태근 고충처리위원 인터뷰



고충처리위원 분들께 인사 말씀 부탁드립니다.

안녕하십니까. 강북지방본부 원주지부 지부장 박태근입니다.

계속되는 코로나 상황으로 인한 어려움 속에서도 직원 고충 해결을 위해 많은 노력을 기울여 주시는 고충처리위원님들께 감사를 드립니다.

우리 고장 강원도에서 봄이 오는 것을 가장 먼저 느낄 수 있는 건 도로변에서 고로쇠 수액을 판매하는 시골노점들의 모습이 아닌가 합니다. 추운 겨울을 이겨낸 나무가 새싹을 피우기 위해 뿌리부터 줄기로 힘차게 올린 달콤한 고로쇠 수액 한잔 하시고, 고충위원님들도 행복한 웃음 가득한 따스한 3월 되시길 바랍니다.



고충처리 과정에서 가져야 할 마음가짐이 있다면 무엇일까요?

고충처리 업무를 추진하는 과정에서 가장 중요한 것은 '소통'이라고 생각합니다.

서로가 마음을 열고 진솔한 신뢰관계를 형성해야 비로소 마음속에 묵혀둔 얘기가 나옵니다. 진솔한 소통을 위한 기본은 바로 '경청'입니다. 우리에게 입은 하나인데 귀가 두 개인 이유는 많이 들으라는 의미라고 합니다.

꾸준한 소통을 통해 작은 불편이라도 놓치지 않고 귀담아 듣고, 이를 해결하려고 노력해 나가는 과정이 바로 고충처리라고 생각합니다.

고충처리에 대한 앞으로의 각오 한 말씀 부탁드립니다.

코로나19로 인해 많은 일상들이 변화 되었습니다. 변화된 일상 속에서도 직원들의 고충해결을 위해 비대면 고충토론회를 통해서 꾸준히 소통 할 수 있었습니다.

세대 별로 느껴지는 다양한 고충이 있고, 같은 고충이여도 다르게 다가오는 분들이 있습니다. 이처럼 직원들이 소외 되는 고충이 없도록 꼼꼼히 살피고, 고충처리의 중요성을 마음에 담아 더욱 즐거운 직장생활을 할 수 있도록 실천하여 고충해소가 멈추는 일이 생기지 않도록 최선의 노력을 하겠습니다.

감사합니다.



알아두면 좋은 정보



타인의 해석 (말콤 글래드웰 지음)

소통과 이해에 관한 우리가 낯선 사람을 대할 때 범한 오류와 그로 인한 전략을 제안한다. 타인을 파악하는데 서투른 우리에게 타인과 상호 작용할 때 일어나는 오류를 조목조목 짚은 다음, 그 이유를 인간 본성과 사회통념에서 찾아내고, 타인의 진실에 다가가기 위한 방법을 제시한다.



KT119 TV ('22년 3호 영상)

'KT119 TV'는 사내 고충처리채널을 통해 접수된 내용 중 임직원분들이 궁금해 하는 부분을 쉽게 알려드릴 수 있도록 재미있고 밝은 영상으로 제작하였습니다.

이번 영상에는 '22년 자녀학자금지원, 휴직제도 고충개선 주요사례 등을 담았습니다. 고충처리위원님들의 많은 시청 바랍니다.

이미지 클릭 시 119TV로 연결 