



‘믿음과 함께 미래로 나아가는 정부기업’

우정사업정보센터

수신자 수신자 참조

(경유)

제목 정보센터 상담사 사기진작 개선방안 알림

1. 센터장 지시사항('19. 2. 28., 노조대표 간담회 시) 관련입니다.

2. IT서비스데스크 및 헬프데스크 근무직원의 사기진작 방안을 마련하여 다음과 같이 알려드리니 각과(팀)에서는 시행에 철저를 기하여 주시기 바랍니다.

가. **(운영현황)** 산업안전보건법에 따른 감정노동 관리 10대 규칙 준수 및 정서관리 개별면담, 우수직원 인센티브 등 지속적인 상담사 근무환경 개선 수행 중

o 산업안전보건법 개정에 따른 3대 핵심사항 적용('18.11.6)

- ① 근로자 건강보호 매뉴얼 도입 및 실행 ② '전화를 끊을 수 있는 권리' 규정화
- ③ 전화연결음에 근로자 보호메세지 삽입

나. **(개선방안 및 추진계획)**

o 기관장 격려 및 소통강화를 통한 상담사 사기진작 방안 시행 : 즉시

- 연말 센터장 표창 대상 인원 증가(3명→4명)
- 임신부 및 센터어린이집 자녀동반 출퇴근자에 대한 주차공간 추가 배정
- 정보센터 직원과 협력업체 간 행사에 상담사 참여

o 상담사 업무역량 강화를 위한 직무교육 확대 : 수시

- 각 업무별 상담사 대면 교육 횟수 증가 및 상담내용 청취 등으로 전문성 강화
- 신규 업무 추가시 업무 사전공유 프로세스 정립으로 업무부담 경감

* 2019년도 센터 자체 경영평가 지표 반영 완료

o 상담사 근무환경 개선을 위해 유지관리 사업자가 참여한 정기회의 개최 : '19. 4월부터 격월

불임 IT서비스데스크 상담업무 환경 개선 방안 1부. 끝.

우정사업정보센터장



수신자 우편정보과장, 예금정보과장, 보험정보과장, 정보보호팀장, 정보자원관리팀장, 운영지원팀장, 회계관리압류팀장

주무관	나호윤	주무관	고난주	정보전략팀장	전선화	정보기반과장	代전선화
센터장	03/18 정성환						
협조자	보험정보과장	김대성	예금정보과장	이호준	우편정보과장		代김춘일

시행 정보전략팀-991 (2019.03.18.) 접수 ()

☎ 58323 전라남도 나주시 정보화길1(빛가람동) / kpic.koreapost.go.kr

전화 061-338-2121 /전송 0505-005-1041 / ghdb55@koreapost.go.kr / 공개