



**UTC Ombudsman/DIALOG 프로그램은 정확하고 이해하기 쉬운 커뮤니케이션을 용이하게 하기 위해 고안된 비밀 통신 채널입니다.**

## OMBUDSMAN/DIALOG PROGRAM에 대한 기본 정보

- Ombudsman/DIALOG는 귀하와 관리부 사이에서 중재자 역할을 합니다. 이 프로그램은 1986년 부터 성공적으로 이루어져 왔습니다.
- Ombudsman/DIALOG는 상사, 인사부, 또는 실무부와 같은 기존의 통신 채널의 대안입니다.
- Ombudsman/DIALOG는 귀하의 신분을 노출시킬 수 있는 정보를 삭제한 후에 귀하의 질문이나 관심사를 관리부가 답변을 드릴 수 있도록 회부합니다.
- 모든 답변은 관리부에서 처리됩니다.
- Ombudsman/DIALOG는 (어떤 사안에 대해 문제를 제기한 작성자의 신원을 보장함으로써) 기밀이고 (관리부나 사원들의 대변인이 되지 않음으로써) 독립적이며 (관리부로부터 나뉘어져 운용됨으로써) 독립적입니다.
- Ombudsman/DIALOG는 단체 현상 합의 또는 법으로 제한된 사안을 제외한 어떠한 질문이나 관심사를 처리해 드릴 것입니다.
- 고충 처리 상담관은 법의 준수와 관련된 좀 더 복잡한 사안들을 다룹니다. DIALOG는 덜 복잡한 사안을 겨냥한 것이며 서면 문의와 서면 답변을 통해서만 이루어집니다. 만약 더 복잡한 사안이 DIALOG를 통해 접수되었을 경우, 이는 고충 처리 상담관에게 회부됩니다.
- Ombudsman/DIALOG이 비밀 채널이기 때문에, Ombudsman/DIALOG는 회사를 대신하여 어떠한 요청이나 문제에 대한 통지 사항을 받지 않습니다.

## OMBUDSMAN/DIALOG가 처리되는 법

- 고충 처리 상담관과 DIALOG 담당자는 UTC HQ에서 근무합니다.
- 오직 고충 처리 상담관과 DIALOG 담당자만이 Ombudsman/DIALOG 문의를 제출한 사람의 신원을 알 수 있으며 Ombudsman/DIALOG 문의는 익명으로 제출될 수 있습니다.
- DIALOG에 대한 답변에 걸리는 시간은 보통 14일 이하가 소요됩니다. (서면 DIALOG를 우편으로 처리하는 것 제외). 고충 처리 상담관에 의해 관리되는 문의 사항은 좀 더 복잡하기 때문에 답변은 일반적으로 14일 이상 소요됩니다.

## OMBUDSMAN/DIALOG가 쓰여지는 방법

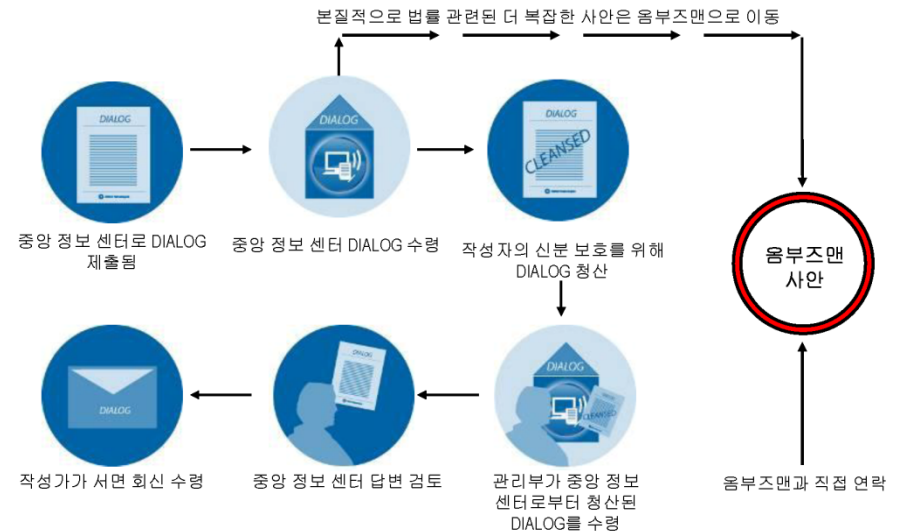
- Ombudsman/DIALOG는 질문, 문제점 표출, 변화 제안, 문제 보고, 또는 어떤 사람이나 어떤 것에 대한 칭찬 등을 더욱 용이하게 합니다.
- Ombudsman/DIALOG는 사안 제기여 있어 안전한 통신 채널을 구축하도록 만들어졌습니다. 고충 처리 상담관들은 정규 교육을 받은 중재인입니다.
- 사안들을 표면화함으로써 사업장이 개선될 수 있습니다.
- 지난 5년 간, 변화를 요구한 사안들의 대략 반 정도가 변화로 나타났습니다. Ombudsman/DIALOG는 UTC를 향상시킵니다.

## 자주 묻는 질문

- Q. 고충 처리 상담관에게 어떻게 연락을 할 수 있습니까?**  
**A.** UTC 고충 처리 상담관과 통화하시려면 800.871.9065로 (수신자 부담 전화) 연락을 주십시오.

미국 외에서 수신자 부담 전화로 전화를 하실 때에는 [www.business.att.com/bt/access.jsp](http://www.business.att.com/bt/access.jsp)에 기재되어 있는 적절한 AT&T Direct® Access Code 를 사용하시기 바랍니다.

- Q. DIALOG를 사용하는 방법은 무엇인가요?**  
**A.** DIALOG 상자에 있는 양식이나 [www.utc.com](http://www.utc.com)에서 다운받으신 양식을 사용하여 서면 DIALOG를 작성하십시오. 그 양식을 DIALOG, UTC, Hartford CT 06101로 보내십시오. 또한, UTC와 독립적인 사외 사이트인 <https://edialog.confidential.utc.com>에서 안전한 인터넷 사이트를 통한 eDIALOG를 사용하실 수도 있습니다.



- Q. eDIALOG를 이용하는데 있어 기밀 사항은 어떻게 지켜집니까?**  
**A.** eDIALOG는 UTC와는 독립적인 사외 사이트에서 진행되는 안전하고 암호화된 웹베이스 시스템입니다. 사안을 제기하는 사람에게 의해서만 작동되는 패스워드 시스템을 사용합니다. eDIALOG를 작성할 때, 작성자는 개인 식별자 (알파벳과 숫자 혼합)와 트래킹 코드 (알파벳과 숫자 혼합)를 만들어 낼 수 있습니다. 작성자는 자신이 만들어낸 식별자와 트래킹 코드를 사용하여 관리부의 답변을 검색합니다. 이외의 다른 트래킹 방법은 없습니다.
- Q. 더 많은 정보는 어디에서 찾을 수 있습니까?**  
**A.** UTC Ombudsman/DIALOG 프로그램에 대한 것은 웹사이트 <http://www.corphq.utc.com/emhand/dialog> 이나 [www.utc.com](http://www.utc.com) 에서 찾아보실 수 있습니다.