**<격리면제 서류 접수의 전담인원 충원 요청의 건>**

1. **배경**
2. HR의 업무과다로 인한 지원요청으로 GA는 9월부터 비자 업무를 이관하여 담당하기로 했음.
3. 산업분야 특성상 외국인 엔지니어의 현장방문이 불가피하며 이를 미룰 경우 심각한 비용손실이나 계약상의 문제가 발생하므로 격리면제 서류 요청 업무의 중요성이 대두됨
4. 인원감축 이후 11월부터 현재 OF부서의 격리면제서 발급 요청을 진행하게 됨. (기존에 아무개 매니저가 담당, 이후 PM들이 이를 다 감당할 수 없어 GA에 SOS 요청이 들어옴)
5. 일시적 요청인 줄 알았으나 **현재 GA가 XX팀의 격리면제서 발급을 전담하게 됨**
6. 현재 GA가 XX팀 PM 5명을 지원, YY팀은 아무개 매니저가 담당, 그 외 ZZ에서도 격리면제 문의가 있었음
7. **담당 업무로 인한 고충 (Summary)**

>> “타 부서의 지원” 차원의 업무가 아니며 명백히 1인이 Full-time으로 담당해야 하는 업무임

1. 1명의 격리면제 서류 작성을 위해 아래와 같은 시간과 노력이 소요됨
* 10여가지 필요 서류의 총 집계 및 제출이 필요하며
* 최소 6명 이상의 담당자 및 대상자와 28.3통 이상의 이메일 교신이 필요
	+ 격리면제 대상자 (시차 발생)
	+ 해당 affiliate 담당자: admin and/or PM (시차 발생)
	+ 한국 PM
	+ 서류제출기관 담당자 (담당자 및 관할기관 자체가 중도에 빈번하게 바뀜)
	+ 산업통상자원부 담당자
	+ 해외 한국대사관 담당자 (국가에 따라 바뀜 / 시차 발생)
* 정해진 데드라인 내에 서류 제출이 필요(격리면제 서류제출후 2주, 재외공관에서 2일 소요)
* 이를 위해 한국 PM과 현지 담당자에게 “끊임없이” 리마인드 필요
* 격리면제자 1명당 2.5주 이상이 소요 (비자 초청장까지 포함하면 3.5주 이상)
* 주 3.5일 이상의 업무시간이 할애됨.
* 지난 1개월간 총 6명의 서류를 접수하며 총 170여통의 이메일을 관련자와 주고받음
* 제출일이었던 매주 수요일마다 야근을 할 수밖에 없었음
1. **해당 업무의 과중함으로 인한 팀 내 상황 (GA 본인의 판단)**
* 과중한 데드라인과 업무량으로 인해 GA가 본인의 업무(우선순위)에 집중할 수 없으며 이는 인원감축이 이루어진 경영지원팀에도 어려움이 발생하고 있음
* 자동차 렌탈 관련 업무, 각종 사무실 내 기물 구매 등 일반적 업무를 제외한 일부 업무에 대하여 팀장이 지원하고 있음
1. **업무에 대한 부담으로 인해 개인적으로 겪는 어려움**
* 해당 업무에 대한 중대함과 시급함에 대해 충분히 인지하고 있습니다. 이전 회사에서도 Travel 관련 유사업무를 담당한 적이 있어 좋게 대응하려고 했으나, 본인의 업무가 마비될 만큼 해당 업무에 대한 과도한 업무로드가 발생함에도 불구하고 불분명한 업무분장으로 인해 부서내에서의 비효율, 과도한 스트레스로 인한 건강상의 문제가 발생하고 있습니다
* 촉박한 데드라인을 매번 맞춰가며 GA업무와 이를 병행하는 과정에서 스트레스성 위장장애 진단을 받았고 불면증이 생김
1. **해결방안 제시 및 협조 요청**:

이미 전체 인원감축이 이루어진 상황에서 XX팀, HR도, 경영지원팀도 이러한 과중한 업무를 감당하는 것은 비효율, 비합리적임으로 판단되며, **코로나국면이 해소될 때까지 해당 업무를 전임할 인원 충원 요청**

1. XX팀에 격리면제 업무를 위한 일시적 인력충원
* 해당 부서원으로서 팀내 프로젝트별 상황을 직접 전달받고, 유동적인 상황에 더 능동적으로 대처할 수 있음
1. ABC사 전체 격리면제 업무 및 HR부서 서포트를 위한 일시적 인력충원
* 현재 GA가 XX팀 PM 5명을 지원, YY팀은 아무개 매니저가 담당, 그 외 ZZ에서도 격리면제 문의가 있었음
* 유관부서와 소통시 ABC사의 격리면제 접수 담당자가 여러 명으로 나뉘어 있다는 불만을 토로하는 경우가 많으며, 접수 일원화를 통해 서류 양식이나 담당부서의 변경을 즉각적으로 확인 후 대처가 가능
* 추후 격리면제서 접수 업무가 불필요해질 경우라도 HR을 서포트 가능 (현재 HR은 업무 과부하 상태)
1. 해당 인원에 필요한 능력 및 장치
* 꼼꼼함
* 기한엄수
* 인내심과 원만한 대인관계 스킬 (필요서류에 대한 끊임없는 리마인더 필요)
* 위기대응 임기응변: 대사관 휴일 등 융통성 발휘해서 안되는걸 되게 만들어야 함
* 영어 커뮤니케이션: 각 affiliate 와 소통 및 필요서류 요청
* 노트북과 모니터, 한글과컴퓨터 및 Adobe Acrobat Pro 라이선스
* 사내 이메일과 스카이프 계정, 국제전화 사용
1. **인원 충원에 대한 적극적 지원 의사**

어느 부서가 되었건 해당 인원을 충원해 주신다면 지난 50일간 고생하면서 익힌 노하우를 아낌없이 전달해서 효율적으로 업무분장이 이루어질 수 있도록 지원을 아끼지 않겠습니다.

구인에 소요되는 기간과 HC, 인건비가 문제라면 영어 잘 하는 학교 4학년 후배라도 인턴으로 데려오겠습니다.

해당 업무를 본인이 GA 업무와 병행해야 할 경우 퇴사까지 고려할 만큼 고충이 크므로 중대한 사안으로서 고려 부탁드립니다.

**[부록: 해당 업무에 대한 심각한 어려움 (상세)]**

그까이거 대충 쓱 해서 쓱 내면 되는 별것 아닌 서류작업이라고 생각하신다면 이는 안 해본 사람의 생각일 뿐 결코 사실이 아닙니다.

1. 10여가지 문서를 모아서 동시에 제출해야 하는 “데드라인”이 존재하며, 이를 위해 격리면제대상자와 해당 affiliate, 한국 PM간의 긴밀한 협조가 필요함.
* 데드라인: 격리면제서 접수 이전에 비자 접수가 선행되어야 함
* 격리면제서 접수에 2주, 재외공관의 격리면제서 발행은 2일이 소요되며 격리면제예정자 본인이 재외공관에 방문해야 하고 이를 해당자에게 리마인드 해야함.
* 메일을 길게 써서 전반적 프로세스를 설명하면 끝까지 읽는 사람이 아무도 없으므로 프로세스를 순서별로 잘라서 다시 안내할 수밖에 없음.
* 프로세스 자체가 중간에 변경되는 경우도 부지기수임
1. 격리면제서류 작성 담당자는 중간에서 기한 안에 서류가 맞게 들어오도록 조율해야 하며, 책임의 문제가 있고 현지 상황이나 일정, 프로젝트에 대해 알 수 없으므로 **서류의 미비한 내용을 임의로 창작할 수는 없음**
2. 서류 하나만 잘못되어도 서류미비로 인한 격리면제 거절 사유가 될 수 있으므로 항공권, 숙소 예약확인서 등 각종 서류를 체크하고 잘못된 것은 정정요청을 하고 제 날짜까지 오도록 **독촉을 해야 일이 진행됨**.
3. 서류 제출 담당기관 및 제출서류 양식이 빈번하게 바뀜. 서류제출 당일에 업데이트된 새로운 양식으로 수정 제출하라는 요구도 6번 중 2번이었으며 이를 위해서는 또다시 추가적인 업무로드가 발생함.