

경남교육콜센터 운영 현황 보고('20. 7)

총무과

※ 운영 현황

가. 분석기간: 2020. 7. 1. ~ 7. 31.

※ 경남교육콜센터 운영계획(총무과-2416, 2020. 2. 12.)

나. 현황

○ 총괄

구분	건수 (A)	전월대비			전년대비		
		건수 (B)	증감 (A-B)	비율 (A-B/B)	건수 (C)	증감 (A-C)	비율 (A-C/C)
총계	2,124	2,113	11	5%	2,102	22	14%

○ 1차 상담 현황

구분	총건수	1차 상담		전월대비			
		건수	비율(A)	총건수	1차 상담	비율(B)	증감 (A-B)
총계	2,124	1,429	67.3%	2,113	1,449	68.6%	△1.3%

○ 유형별 현황

유형	건수	1차상담 건수	1차상담 비율(%)	유형	건수	1차상담 건수	1차상담 비율(%)
제증명/민원	290	250	91%	교육지원청학원	47	46	97.9%
고등학교전학	169	143	84.6%	학교보건	40	22	55%
검정고시	156	126	80.8%	공무원시험	38	31	81.6%
교육과정	147	94	63.9%	교육공무직	38	23	60.5%
대입	61	27	44.3%	학교폭력	36	13	36.1%

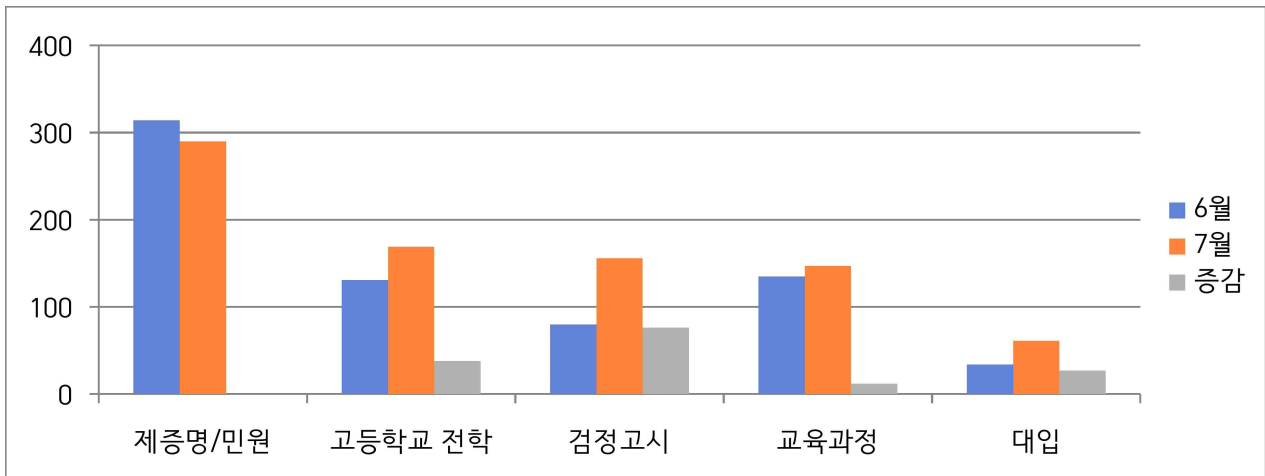
유형	건수	1차상담 건수	1차상담 비율(%)	유형	건수	1차상담 건수	1차상담 비율(%)
교육지원청전화	29	29	100%	학교배정/학생배치	23	14	60.9%
나이스/업무포털	28	19	67.9%	초등교원인사	23	9	39.1%
고등학교입학	28	10	35.7%	유치원	20	7	35%
중등교원인사	26	11	42.3%	계약제교원	17	12	70.6%
정보공개	24	22	91.7%	학원 등	16	12	75%
경남교육매거진	24	22	91.7%	기타	350	161	46%

☞ 전체 콜 수 2,124 중 즉답 및 call-back service 건수 1,429(67.3%)

☞ 2020.7.1.~7.31. 콜센터 상담프로그램 통계

○ 주요 민원 분야(상위 5개 분야)

▶ 전월 대비

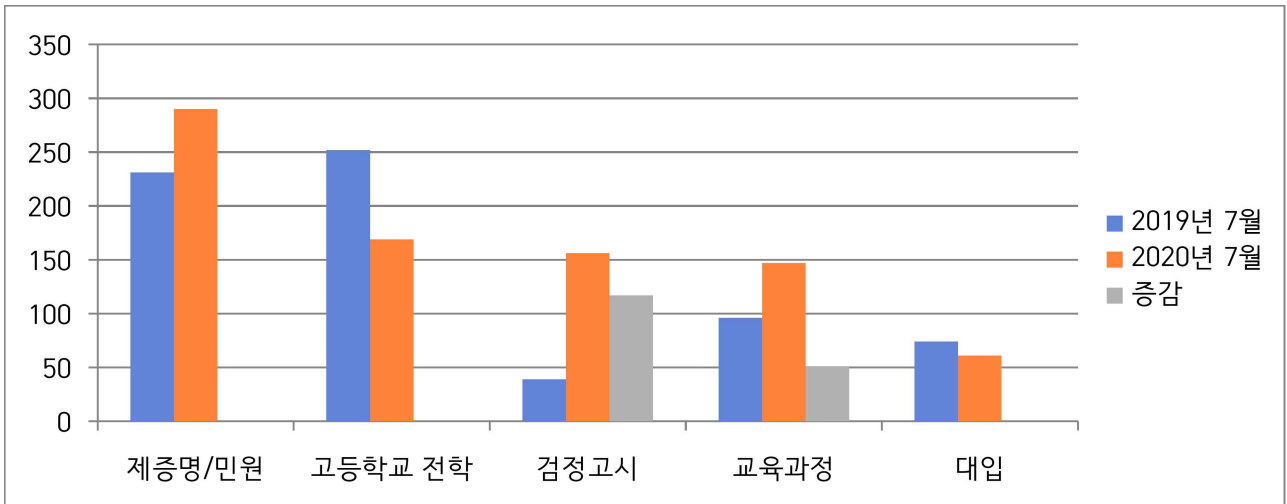


분야	6월	7월	증감
제증명/민원	314	290	△24
고등학교 전학	131	169	38
검정고시	80	156	76
교육과정	135	147	12
대입	34	61	27

☞ 종합 상위 5개 분야: 제증명/민원>고등학교 전학>검정고시>교육과정>대입

☞ 매월 상담이 많은 분야: 제증명문의

▶ 전년 대비



분야	2019년 7월	2020년 7월	증감
제증명/민원	231	290	0
고등학교 전학	252	169	△83
검정고시	39	156	117
교육과정	96	147	51
대입	74	61	△13

○ 주요 민원 내용

- 제증명/민원 : 제증명발급, 코로나 관련 방역, 학교앞 청소 미흡등에 대한 민원
- 고등학교전학 : 고등학교 전학 문의
- 검정고시 : 시험장소, 사진규격, 접수방법, 관련서류 등 문의
- 교육과정 : 유급, 가정체험학습 일수, 원격수업 시간, 등교개학, 출결매뉴얼, 진급, 평가에 대한 문의
- 대입 : 9월모의고사 접수관련, 대학진학 박람회·대입설명회 참석 방법, 수시상담등 문의

붙임 경남교육콜센터 7월 상담일지 및 통계자료 1부.