

경남교육콜센터 운영 현황 보고('20. 8)

총무과

※ 운영 현황

가. 분석기간: 2020. 8. 1. ~ 8. 31.

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

나. 현 황

○ 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	2,024	2,124	△100	△4.7%	2,053	△29	△1.4%

○ 1차 상담 현황

구분	총건수	1차 상담		전월대비			
		건수	비율(A)	총건수	1차 상담	비율(B)	증감 (A-B)
총계	2,024	1,453	71.9%	2,124	1,429	67.3%	△4.6%

○ 유형별 현황

유형	건수	1차상담 건수	1차상담 비율(%)	유형	건수	1차상담 건수	1차상담 비율(%)
교육과정	305	215	70.5	중등교원인사	35	18	51.4
고등학교전학	178	151	84.8	초등돌봄	33	15	45.5
제증명/민원	248	229	92	교육지원청전학	31	31	100
교육지원청학원	65	64	98.5	경남교육매거진	30	27	90
대입	64	34	53.1	초등교원인사	22	13	59.1

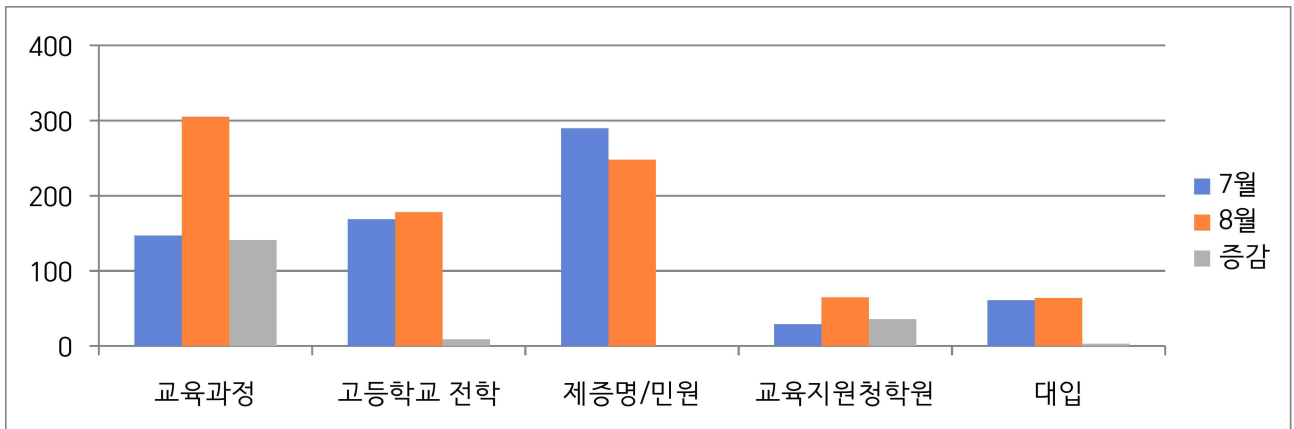
유형	건수	1차상담 건수	1차상담 비율(%)	유형	건수	1차상담 건수	1차상담 비율(%)
검정고시	55	45	81.8	교육공무직	21	15	71.4
유치원	55	35	63.6	교원임용	20	10	50
공무원시험	51	34	66.7	교원자격증	20	8	40
고등학교입학	43	20	46.5	교육지원청	20	20	100
학교보건	40	24	60	계약제교원	17	13	76.5
나이스/업무포털	39	24	61.5	기타	623	401	64%

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

☞ 2020.8.1.~8.31. 콜센터 상담프로그램 통계

○ 주요 민원 분야(상위 5개 분야)

▶ 전월 대비

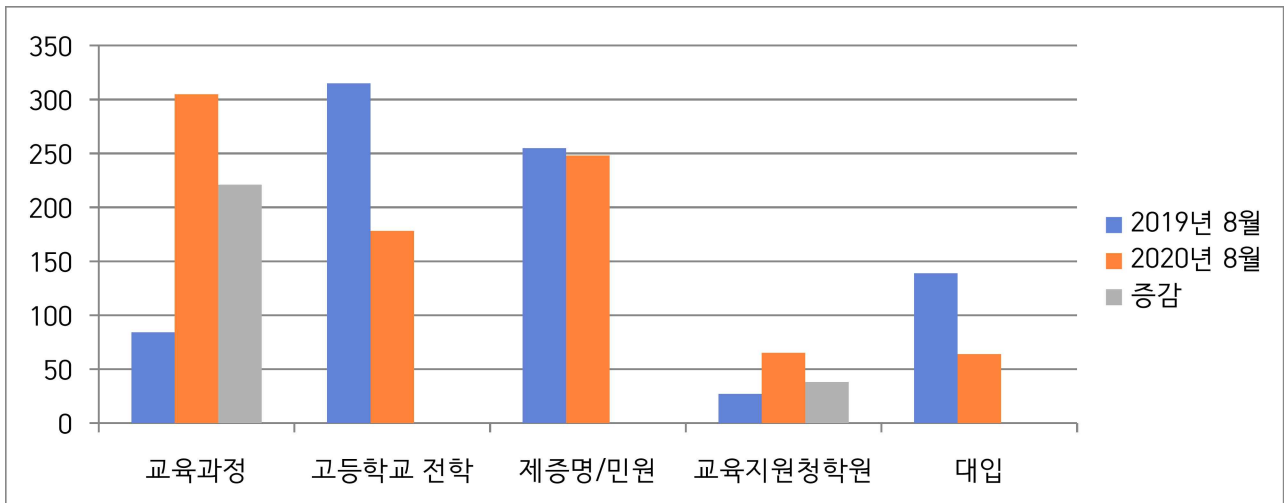


분야	7월	8월	증감
교육과정	147	305	141
고등학교 전학	169	178	9
제증명/민원	290	248	△42
교육지원청학원	29	65	36
대입	61	64	3

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

☞ 매월 상담이 많은 분야: 제증명/민원 문의

▶ 전년 대비



분야	2019년 8월	2020년 8월	증감
교육과정	84	305	221
고등학교 전학	315	178	△137
제증명/민원	255	248	△7
교육지원청 학원	27	65	38
대입	139	64	△75

○ 주요 민원 내용

- 교육과정 : 코로나19로 인한 2학기 등교 개학 연기, 2학기 학사일정에 대한 민원
- 고등학교전학 : 진로변경 및 일반 전학, 귀국자편입학 관련 문의
- 제증명/민원 : 폐교 제증명, 영문증명서, 개명에 따른 제증명 관련 문의
- 교육지원청 학원 : 학원 등록, 코로나19에 따른 학원 운영여부 및 코로나 19 확산 방지대책 운영방식에 대한 민원
- 대입 : 수능 접수 방법, 대학진학 박람회, 비대면 면접 등 관련 문의

붙임 경남교육콜센터 8월 상담일지 및 통계자료 1부.