

경남교육콜센터 운영 현황 보고('20. 9)

총무과

※ 운영 현황

가. 분석기간: 2020. 9. 1. ~ 9. 30.

※ 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	2,087	2,024	63	3.1%	1,691	396	23%

○ 1차 상담 현황

구분	총건수	1차 상담		전월대비			
		건수	비율(A)	총건수	1차 상담	비율(B)	증감 (A-B)
총계	2,087	1,489	71.3%	2,024	1,453	71.9%	△0.6%

○ 유형별 현황

유형	건수	1차상 담건수	1차상담 비율(%)	유형	건수	1차상담 건수	1차상담 비율(%)
제증명/민원	319	288	90	학교보건	47	31	66
대입	208	153	73.6	교육지원청학원	47	47	100
교육과정	124	87	70.2	고등학교입학	45	31	68.9
고등학교전학	120	109	90.8	공무원임용	44	24	54.5
검정고시	56	35	62.5	교육비 지원	37	35	94.6

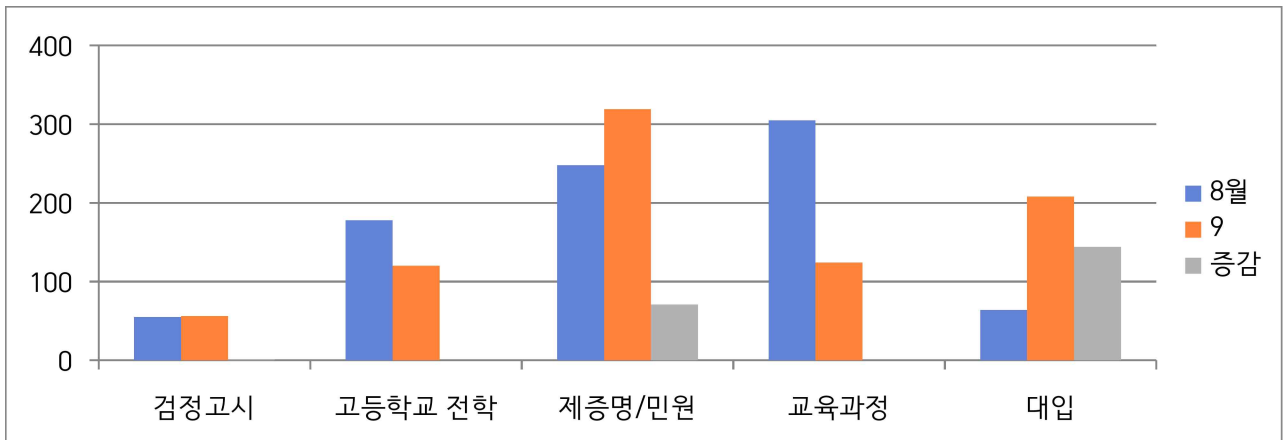
유형	건수	1차상담건수	1차상담비율(%)	유형	건수	1차상담건수	1차상담비율(%)
나이스/업무포털	32	25	78.1	중등교원인사	22	8	36.4
교육지원청전학	29	28	96.6	학교배정/학생배치	21	7	33.3
교육공무직	28	11	39.3	교원자격증	18	9	50
학교폭력	26	9	34.6	교육지원청	18	18	100
유치원	25	15	60	경남교육매거진	18	18	100
교육급여	24	16	66.7	기타	779	485	62.2

☞ 전체 콜 수 2,087 중 즉답 및 call-back service 건수 1,489(71.3%)

☞ 2020.9.1.~9.30. 콜센터 상담프로그램 통계

○ 주요 민원 분야(상위 5개 분야)

▶ 전월 대비

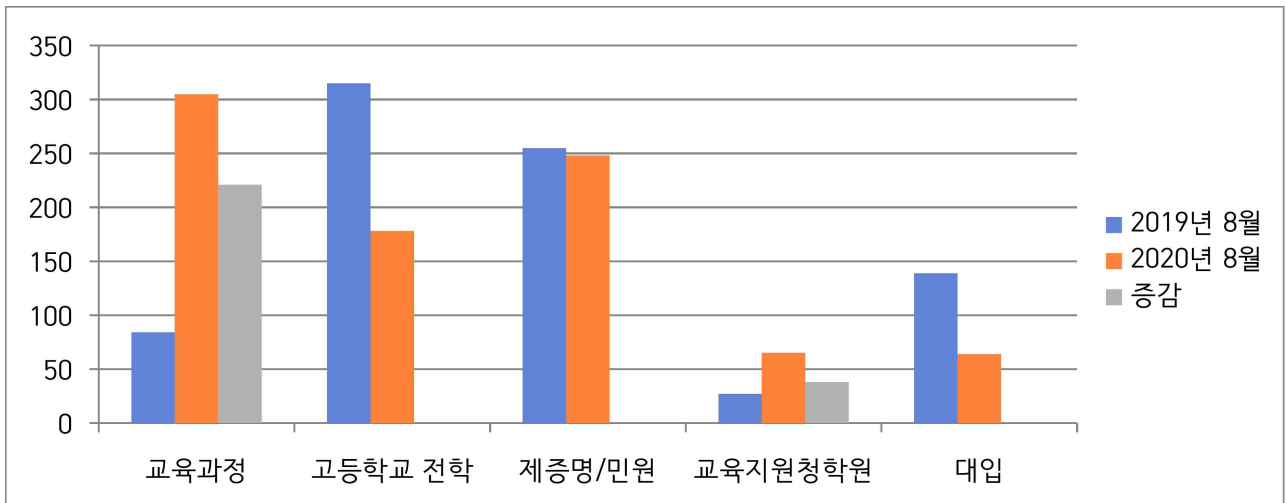


분야	8월	9월	증감
검정고시	55	56	1
고등학교 전학	178	120	△58
제증명/민원	248	319	71
교육과정	305	124	△181
대입	64	208	144

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

☞ 매일 상담이 많은 분야: 제증명/민원 문의

▶ 전년 대비



분야	2019년 9월	2020년 9월	증감
제증명/민원	227	319	92
대입	111	208	97
교육과정	55	124	69
고등학교전학	98	120	22
검정고시	32	56	24

○ 주요 민원 내용

- 제증명/민원 : 폐교 제증명, 개명에 따른 제증명, 홈에듀관련 문의
- 대입 : 수능 접수 방법, 농어촌전형 등 관련 문의
- 교육과정 : 학교별로 상이한 원격수업 방식에 대한 민원, 등교관련 민원
- 고등학교전학 : 일반 전학, 전학관련 서류등에 관한 문의
- 검정고시 : 합격증서 수령관련, 합격자 확인 등에 관한 문의

붙임 경남교육콜센터 9 상담일지 및 통계자료 1부.