

경남교육콜센터 운영 현황 보고('20. 10)

총무과

※ 운영 현황

가. 분석기간: 2020. 10. 1. ~ 10. 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	1,796	2,087	△291	△14%	2,046	△250	△12%

○ 1차 상담 현황

구분	총건수	1차 상담		전월대비			
		건수	비율(A)	총건수	1차 상담	비율(B)	증감 (A-B)
총계	1,796	1,258	71.0%	2,087	1,489	71.3%	△0.3%

○ 유형별 현황

유형	건수	1차상 담건수	1차상담 비율(%)	유형	건수	1차상담 건수	1차상담 비율(%)
제증명/민원	318	277	87.1	고등학교입학	58	38	65.5
고등학교전학	112	97	86.6	학교보건	47	19	40.4
교원임용	97	59	60.8	유치원	32	18	56.3
교육과정	67	40	59.7	교육지원청전학	32	32	100
아동양육지원금	61	47	77	교육지원청	29	29	100

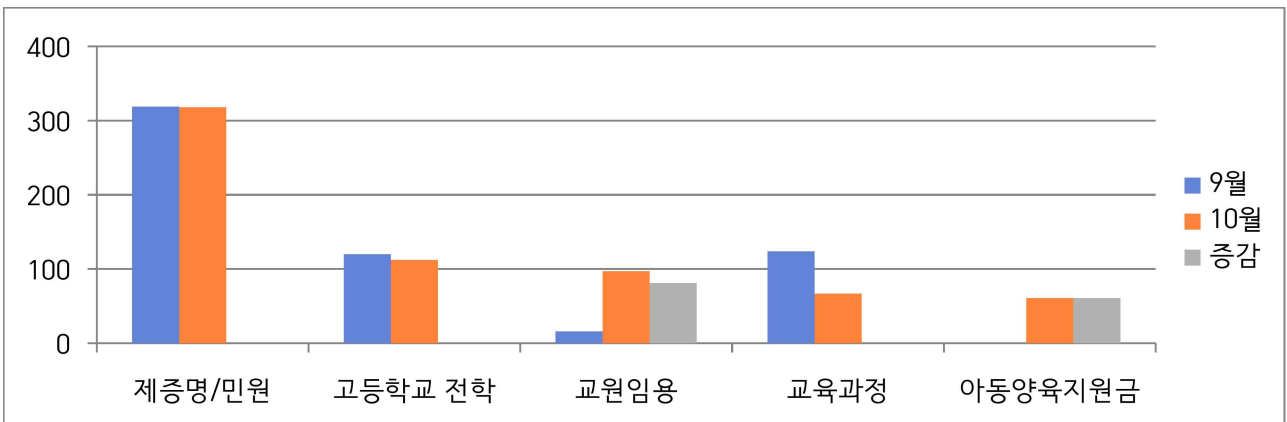
유형	건수	1차상 담건수	1차상담 비율(%)	유형	건수	1차상담 건수	1차상담 비율(%)
교육지원청학원	29	29	100	등교수업	24	23	95.8
교육지원청수용	28	28	100	중등교원인사	22	6	27.3
교원자격증	26	15	57.7	대입	22	10	45.5
나이스/업무포털	25	23	92	학교폭력	21	7	33.3
초등교원인사	25	9	36	검정고시	16	11	68.8
경남교육매거진	25	25	100	기타	680	416	61.2

☞ 전체 콜 수 1,796 중 즉답 및 call-back service 건수 1,258(70.0%)

☞ 2020.10.1.~10.31. 콜센터 상담프로그램 통계

○ 주요 민원 분야(상위 5개 분야)

▶ 전월 대비

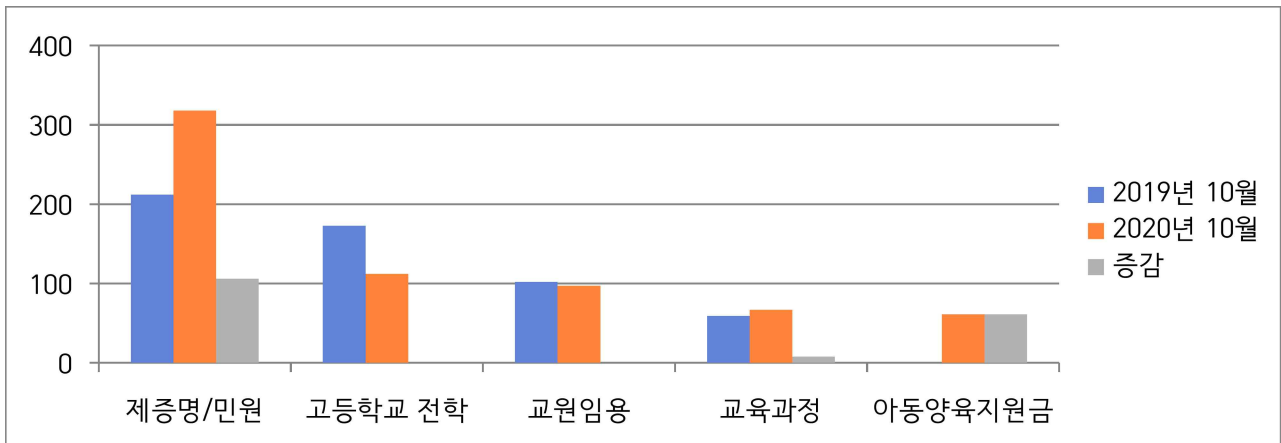


분야	9월	10월	증감
제증명/민원	319	318	△1
고등학교 전학	120	112	△8
교원임용	16	97	81
교육과정	124	67	△57
아동양육지원금	0	61	61

☞ 종합 상위 5개 분야: 제증명/민원 > 고등학교전학 > 교원임용 > 교육과정 > 아동양육지원금

☞ 매월 상담이 많은 분야: 제증명/민원 문의

▶ 전년 대비



분야	2019년 10월	2020년 10월	증감
제증명/민원	212	318	106
고등학교 전학	173	112	△61
교원임용	102	97	△5
교육과정	59	67	8
아동양육지원금	0	61	61

○ 주요 민원 내용

- 제증명/민원 : 폐교 제증명, 대리인 제증명 발급 관련 등 문의
- 고등학교 전학 : 타시도에서 경남으로 전학, 같은 시에서 행정구역이 상이한 경우 전학가능한지, 겨울방학기간내 이사로 인한 전학 등 문의
- 교원임용 : 임용접수 중 오류, 공사립 동시지원시 합격자 선정방법, 임용경쟁률, 접수시 중복결제 등에 대한 문의
- 교육과정 : 수련회 실시 가능 여부, 등교지침관련 문의
- 아동양육지원금 : 유치원생에 대한 아동양육지원금 지급여부, 학교밖 청소년에 대한 지급신청 방법 및 기간 문의, 조기입학으로 인해 연령대는 중학생이지만 현재 고등학교 재학중인 경우 지급대상인지 문의

붙임 경남교육콜센터 10월 상담일지 및 통계자료 1부.