

# 경남교육콜센터 운영 현황 보고( '20. 11)

총무과

## ※ 운영 현황

가. 분석기간: 2020. 11. 1. ~ 11. 30.

※ 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	<b>1,975</b>	1,796	179	10%	2,219	△244	△11%

#### ○ 1차 상담 현황

구분	총건수	1차 상담		전월대비			
		건수	비율(A)	총건수	1차 상담	비율(B)	증감 (A-B)
총계	<b>1,975</b>	1,392	70.5%	1,796	1,258	70%	0.5%

#### ○ 유형별 현황

유형	건수	1차상 담건수	1차상담 비율(%)	유형	건수	1차상담 건수	1차상담 비율(%)
제증명/민원	323	296	91.6	교육과정	69	42	61
등교수업	133	110	82.7	학교보건	61	34	55.7
고등학교전학	86	76	88.4	대입	50	27	54.
교원임용	82	41	50	교육지원청학원	47	47	100.
고등학교입학	71	48	67.6	교육지원청전학	25	25	100

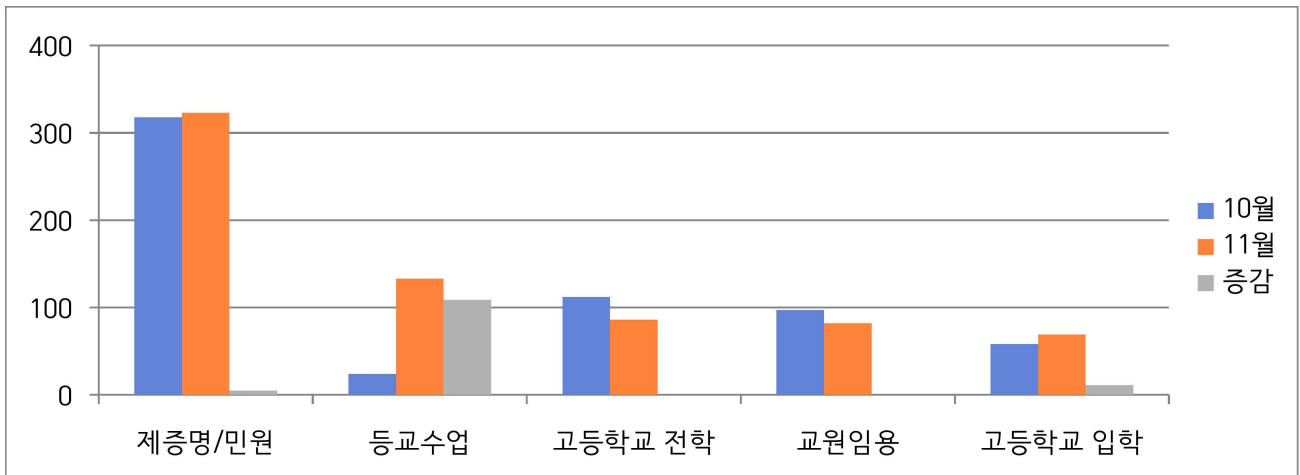
유형	건수	1차상담건수	1차상담비율(%)	유형	건수	1차상담건수	1차상담비율(%)
경남교육매거진	25	25	100.	유치원	22	12	54.5
수능	25	17	68.	중등교원인사	21	6	28.6
학교폭력	24	15	62.5	교원자격증	19	14	73.7
유아모집	23	20	87.	공무원임용	18	8	44.4
교육공무직채용	23	15	65	교육지원청수용	18	18	100
나이스/업무포털	22	16	73	기타	438	235	53.7

☞ 전체 콜 수 1,975 중 즉답 및 call-back service 건수 1,392(70.5%)

☞ 2020.11.1.~11.30. 콜센터 상담프로그램 통계

### ○ 주요 민원 분야(상위 5개 분야)

#### ▶ 전월 대비

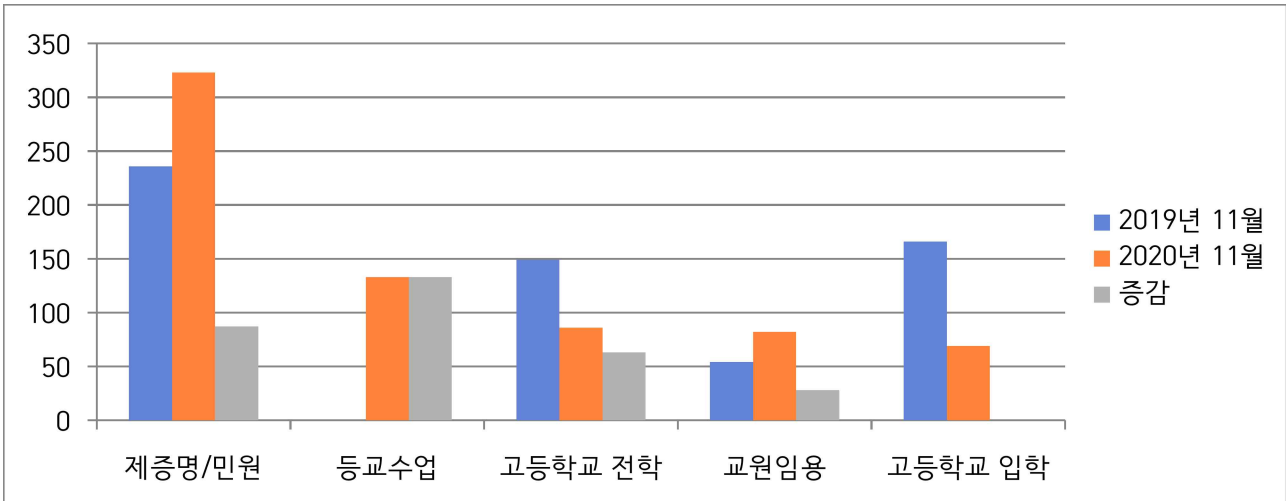


분야	10월	11월	증감
제증명/민원	318	323	5
등교수업	24	133	109
고등학교 전학	112	86	△26
교원임용	97	82	△15
고등학교 입학	58	69	11

☞ 종합 상위 5개 분야: 제증명/민원 > 등교수업 > 고등학교전학 > 교원임용 > 고등학교입학

☞ 매월 상담이 많은 분야: 제증명/민원 문의

▶ 전년 대비



분야	2019년 11월	2020년 11월	증감
제증명/민원	236	323	87
등교수업	0	133	133
고등학교 전학	149	86	63
교원임용	54	82	28
고등학교 입학	166	69	△97

○ 주요 민원 내용

- 제증명/민원 : 개명에 따른 제증명 발급 방법, 경력증명서, 대학민원 신청 방법 등 문의
- 등교수업 : 코로나 확진자 증가에 따른 온라인 수업 미실시에 대한 민원, 등교 수업에는 밀집도 적용하는데 돌봄이나 방과후는 밀집도 적용 제외에 대한 민원, 고3 수험생들의 원격수업에 실시여부에 대한 문의, 지역별 코로나 확진자 발생 수에 따른 등교수업 여부 실시 요구, 확진자수가 많은 지역 인근 지역에 대한 온라인 수업 요구 등
- 고등학교 전학 : 학생 주소지 이전만으로 전학 가능 여부, 특성화고에서 인문계고등학교로 전학 가능한지, 전학 가능한 시기, 특목고에서 일반고로 전학 가능여부등 문의

- 교원임용 : 임용시험에 사용 가능한 필기구 관련 문의, 마스크 착용 여부 및 마스크 종류 관련 문의, 응시료 환불 관련 문의, 경쟁률에 대한 문의 수험표 출력 장애에 대한 문의, 노량진 학원가 확진자 발생에 대한 대책 문의
- 고등학교 입학 : 특성화고 합격 취소하고 일반고 입학 가능 여부, 중졸검정고시 합격자 입학방법, 1월에 이사에 따른 고등학교 입학관련 문의, 고입 내신성적 석차백분율 적용관련 문의, 타시도에서 고등학교 배정 받은 후 이사한 경우 고등학교 입학 방법에 대한 문의 등

**붙임** 경남교육콜센터 11월 상담일지 및 통계자료 1부.