

# 경남교육콜센터 운영 현황 보고( '20. 12)

총무과

## ※ 운영 현황

가. 분석기간: 2020. 12. 1. ~ 12. 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	<b>2,134</b>	1,975	159	8%	2,718	△584	△21%

#### ○ 1차 상담 현황

구분	총건수	1차 상담		전월대비			
		건수	비율(A)	총건수	1차 상담	비율(B)	증감 (A-B)
총계	<b>2,134</b>	1,504	70.5%	1,975	1,392	70.5%	0%

#### ○ 유형별 현황

유형	건수	1차상 담건수	1차상담 비율(%)	유형	건수	1차상담 건수	1차상담 비율(%)
단순안내	402	265	65.9	교육공무직채용	78	64	82.1
제증명/민원	336	303	90.1	교육과정	70	49	70
고등학교입학	113	75	66.4	등교수업	61	40	65.6
고등학교전학	104	96	92.3	중등교원인사	50	23	46
교원임용	91	56	61.5	교육지원청학원	49	48	98

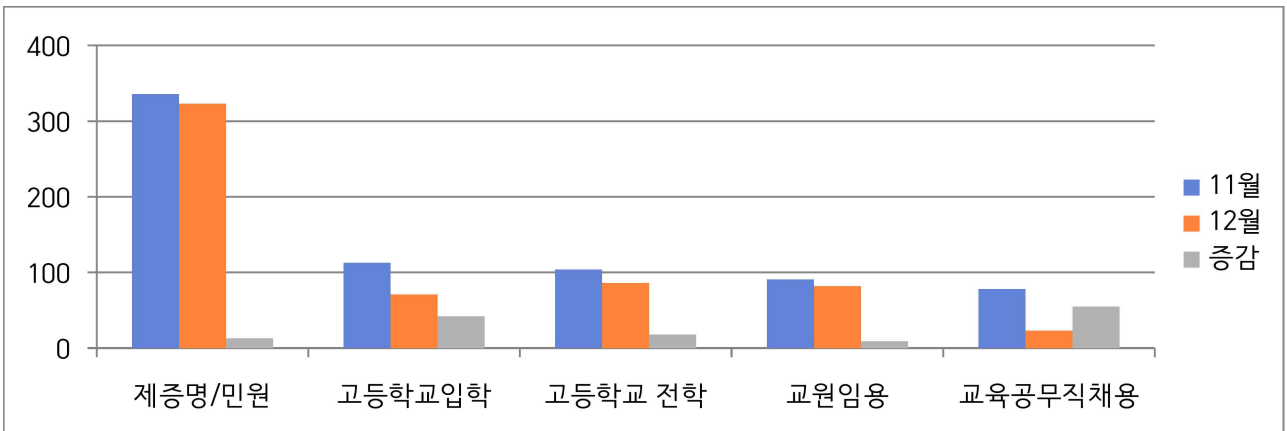
유형	건수	1차상 담건수	1차상담 비율(%)	유형	건수	1차상담 건수	1차상담 비율(%)
대입	44	36	81.8	수능	29	14	48.3
경남교육매거진	44	40	90.9	교육지원청전학	25	25	100
나이스/업무포털	34	21	61.8	공무원임용	22	16	72.7
초등교원인사	34	14	41.2	교육지원청수용	22	22	100
학교보건	33	14	42.4	학교폭력	22	6	27.3
교원자격증	30	14	46.7	기타	441	263	59.6

☞ 전체 콜 수 2,134 중 즉답 및 call-back service 건수 1,504(70.5%)

☞ 2020.12.1.~12.31. 콜센터 상담프로그램 통계

### ○ 주요 민원 분야(상위 5개 분야)

#### ▶ 전월 대비

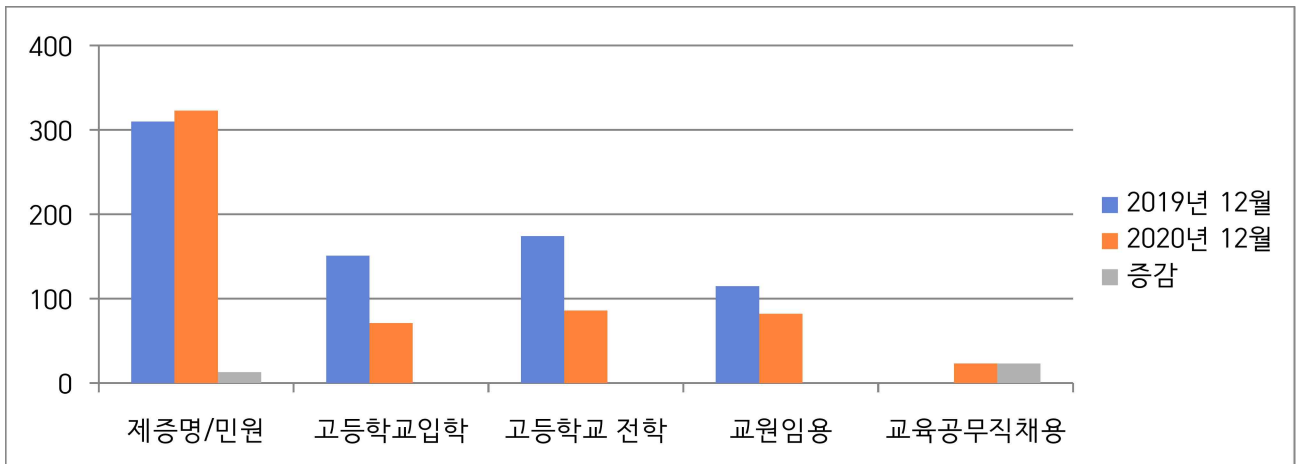


분야	11월	12월	증감
제증명/민원	336	323	13
고등학교입학	113	71	42
고등학교 전학	104	86	18
교원임용	91	82	9
교육공무직채용	78	23	55

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

☞ 매월 상담이 많은 분야: 제증명/민원 문의

▶ 전년 대비



분야	2019년 12월	2020년 12월	증감
제증명/민원	310	323	13
고등학교입학	151	71	△80
고등학교 전학	174	86	△88
교원임용	115	82	△33
교육공무직채용	0	23	23

○ 주요 민원 내용

- 제증명/민원 : 개명에 따른 제증명 발급 방법, 홈에듀민원서비스 이용방법, 정부24 사용 장애, 수상확인서 발급방법 등 문의
- 고등학교 입학 : 중졸검정고시생의 입학방법, 자퇴생의 재입학 방법 및 지원 가능한 학교 문의 등
- 고등학교 전학 : 고등학교 배정 이후 주거지 이전에 따른 전학관련, 특기적성 고등학교에서 일반고로의 전학, 체육특기자의 일반고로 전학 가능 여부에 대한 문의 등
- 교원임용 : 1차 합격자 제출서류 도착 여부, 2차 시험시 편의지원 사항에 대한 문의, 코로나로 인한 임용 일정 변경 여부 등 문의
- 교육공무직채용 : 방과후코디 채용 관련, 시험장소 공고 일정 문의, 채용분야 및 인원 관련 문의

붙임 경남교육콜센터 12월 상담일지 및 통계자료 1부.