

2022년 6월 경남교육콜센터 운영 현황 보고

총무과(민원기록담당)

1 추진 근거

- “2022년 야간 민원·콜센터 운영 계획 수립” [총무과-1228(2022.1.18.)]
- “2022년 경남교육콜센터 운영 계획 수립” [총무과-1835(2022.1.28.)]

2 운영 현황

가. 대상기간: 2022. 6. 1.~ 2022. 6. 30.

나. 콜센터 상담 현황

총괄

구분	6월 상담건수 (A)	전월(2022.5월) 대비 증감 현황			전년도(2021.6월) 대비 증감 현황		
		전월 건수 (B)	증감 (A-B)	증감률 [(A-B)/ B×100]	전년 건수 (C)	증감 (A-C)	증감률 [(A-C)/ C×100]
현황	1,891	1,806	85	4.7%	1,926	△35	△1.8%

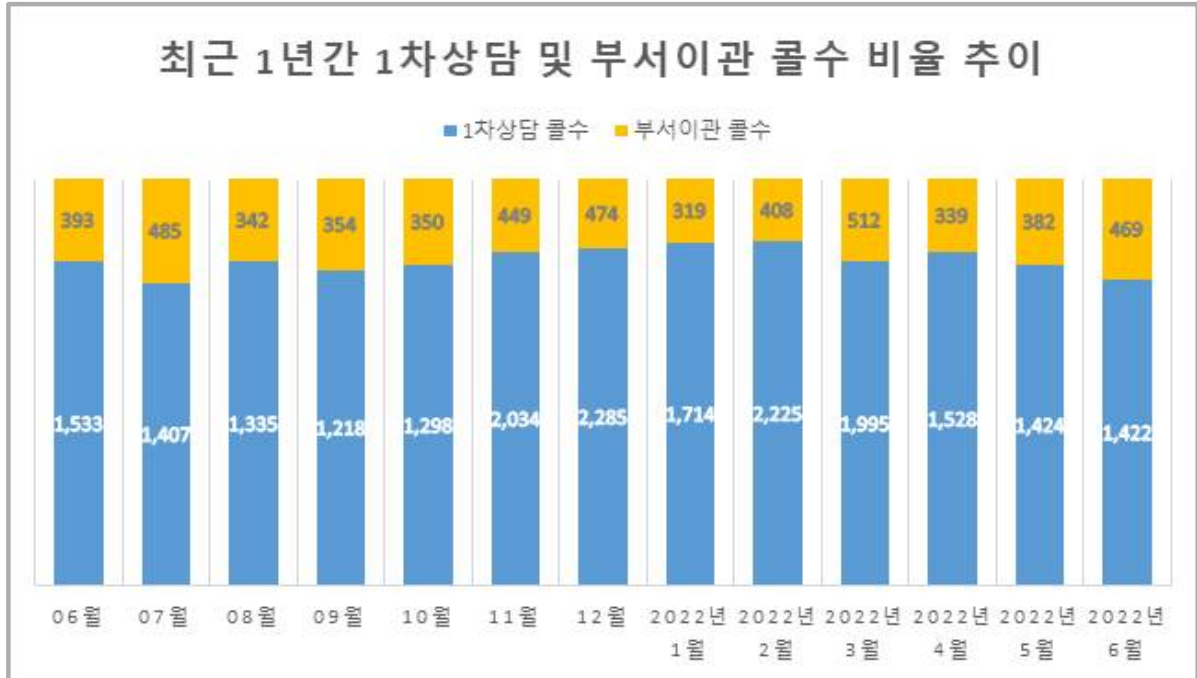
1차 상담 현황

구분	2022년 6월 (A)			2022년 5월 (B)			전월 대비 증감률 (A-B)		
	상담 건수	1차 상담 건수	1차 상담 비율	상담 건수	1차 상담 건수	1차 상담 비율	상담 건수	1차 상담 건수	1차 상담 비율
현황	1,891	1,422	75.2%	1,806	1,424	78.8%	85	△2	△3.6%

3

상담 민원 처리 현황

● 1차 상담 비율 추이



● 분야별 1차 상담 현황

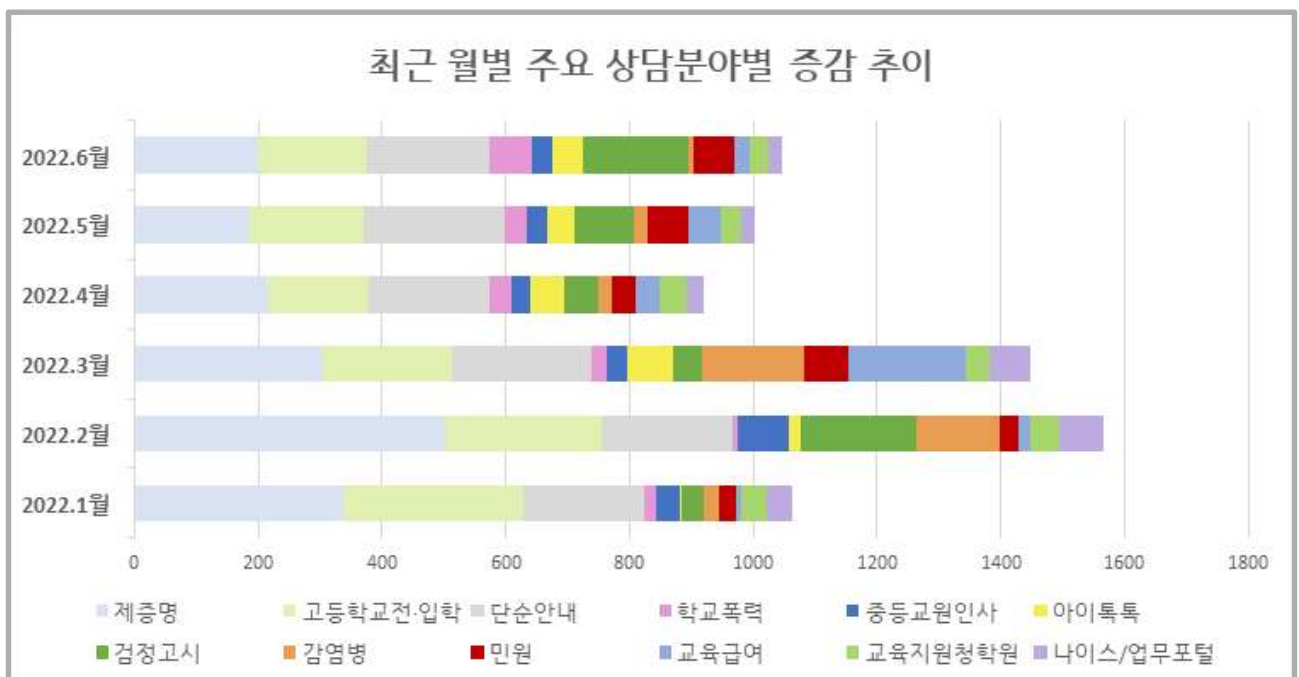
상위순	상담 분야	상담건수	1차 상담건수	1차상담 비율(%)
1	제증명	200	195	97.5
2	단순안내	197	159	80.7
3	고등학교 전·입학	176	151	85.8
4	검정고시	170	151	88.8
5	학교폭력	70	46	65.7
6	민원	66	58	87.9
7	아이톡톡	50	25	50
8	중등교원인사	31	19	61.3
9	홈페이지	31	25	80.6
10	교육지원청학원	31	30	96.8
기 타		869	563	64.8
총 계		1,891	1,422	75.2

※ 자료 출처: 콜센터 상담프로그램 통계(2022. 6. 1. ~ 6. 30.)

● 최근 월별 주요 상담분야 현황

상위 월별	2022년											
	1월		2월		3월		4월		5월		6월	
	분야	건수	분야	건수	분야	건수	분야	건수	분야	건수	분야	건수
1	제증명	336	제증명	503	제증명	303	제증명	217	단순안내	228	제증명	200
2	고등학교 전·입학	293	고등학교 전·입학	251	단순안내	226	단순안내	193	제증명	185	단순안내	197
3	단순안내	194	단순안내	213	고등학교 전·입학	209	고등학교 전·입학	162	고등학교 전·입학	184	고등학교 전·입학	176
4	아동 지원금	131	검정고시	186	교육급여	189	교복 및 체육복	74	검정고시	95	검정고시	170
5	수용 (교육 지원청)	56	감염병	135	감염병	166	검정고시	56	민원	66	학교폭력	70
6	교육과정	47	아동 지원금	95	나이스/업무포털/인증서	119	아이톡톡	54	교육급여	52	민원	66
7	나이스/업무포털	41	중등교원 인사	84	아이톡톡	73	교육지원청 학원	44	아이톡톡	45	아이톡톡	50

● 상담분야별 증감 추이



※ 위 자료는 2022년 1월 ~ 2022년 6월 월별 주요 상담유형 10개를 중심으로 데이터 추출함

❖ 전월 대비 당월 상담자료 분석

- ✓ “제증명, 고등학교 전·입학, 단순안내”는 매월 상담건수가 많은 상담유형임.
- ✓ **전월 대비 당월 상담전화 분석**
 - ◆ 제2회 초·중·고등학교 졸업학력 검정고시 시행 계획 공고에 따른 **검정고시 문의 급증**
[주요 문의]
 - 검정고시 공고일 및 서류 접수기간 사전 문의
 - 제1회 검정고시 합격증서 발급 방법 및 배송 현황
 - 제2회 검정고시 온라인 접수 방법 및 검정고시 관련 제증명 발급 방법
 - ◆ 학생 또는 사제 간 학교폭력 사안 상담 및 학교폭력 신고 절차 문의 등 **학교폭력 문의 증가**
 - ◆ 6/20~6/21 경남교육청 홈페이지 글쓰기 및 로그인 기능 일시 오류로 인한 **홈페이지 문의 증가**
 - ◆ 교육급여 집중신청기간 종료, 경남교육재난지원금 신청·사용기간 종료, 코로나 신규확진자 감소세에 따른 **교육급여, 아동지원금, 감염병 문의 지속적 감소**

4 주요 민원 상담 내용

상담유형	접수내용
제증명/민원	✓ 검정고시 접수를 위한 검정고시용 증명서 발급 문의 ✓ 홈에듀, 정부24, 무인민원발급기 등 온라인 제증명 발급 서비스 이용 방법 및 발급 가능 대상 확인 ✓ 개명에 따른 학적부 정정·검정고시 기재사항 변경 신청 방법 ✓ 폐교의 학적부 발급 방법 및 통폐합·교명변경 학교 문의 ✓ 영문 증명서의 발급 방법 ✓ 팩스민원신청서 접수·처리 결과 확인 ✓ 각종 불만·고충 민원 신고
검정고시	✓ 제1회 검정고시 합격증서 발급 및 배송 현황 ✓ 제2회 검정고시 공고 일정 및 서류접수·시험 일정 사전 문의 ✓ 제2회 검정고시 온라인 접수 방법 및 온라인 접수시스템 오류 문의, 대리인 방문 접수 방법 문의 ✓ 검정고시 접수 제출서류 종류 및 발급 방법 문의

상담유형	접수내용
고등학교 전·입학	✓ 특성화고, 예술고-일반고 또는 타 지역-일반고 전학 가능 여부 ✓ 학교 결원 현황 및 ✓ 이사 시 지역(학교) 간 전·입학 가능 여부, 전·편입학 허용 시기 및 주소 미이전 시 편입 가능 여부 ✓ 일부 가족만 이사 또는 부 또는 모가 주소를 이전할 수 없는 경우 전학 가능 여부 및 제출서류 문의 ✓ 학교 부적응으로 인한 타 학교 전학 가능 여부 ✓ 전학 서류의 처리 진행 상황, 고등학교 학생 재적 현황 문의
아이톡톡	✓ 경남교육청 교육용 스마트단말기 사업 문의 - 스마트단말기 지원 대상, 보급 일정, 단말기 보급 사업 및 제품 사양에 대한 민원, 제품 고장·파손 수리 문의 ✓ 아이톡톡 ‘밀리의 서재’ 무료이용 서비스 시범운영(5.1.~8.31.)에 따른 이용 방법 문의 ✓ 아이톡톡 설치, 로그인 오류 등에 대한 문의
교육지원청학원	✓ 손실보전금 관련 학원운영자 행정명령이행확인서 발급 문의 ✓ 학원·교습소·공부방 개설 문의 ✓ 학원비 환불규정, 다자녀 학원비 면제 등 학원 운영방식 문의
교원자격증	✓ 교원자격(정교사 1급) 무시험검정 구비서류 및 신청방법 ✓ 교원자격증 분실에 따른 재교부 신청 방법

붙임 2022년 6월 상담현황 통계자료 및 상담일지 1부.