

2022년 7월 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. 7. 1.~ 2022. 7. 31.

나. 콜센터 상담 현황

총괄

구분	7월 상담건수 (A)	전월(2022.6월) 대비 증감 현황			전년도(2021.7월) 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	1,796	1,891	△95	△5.0%	1,892	△96	△5.1%

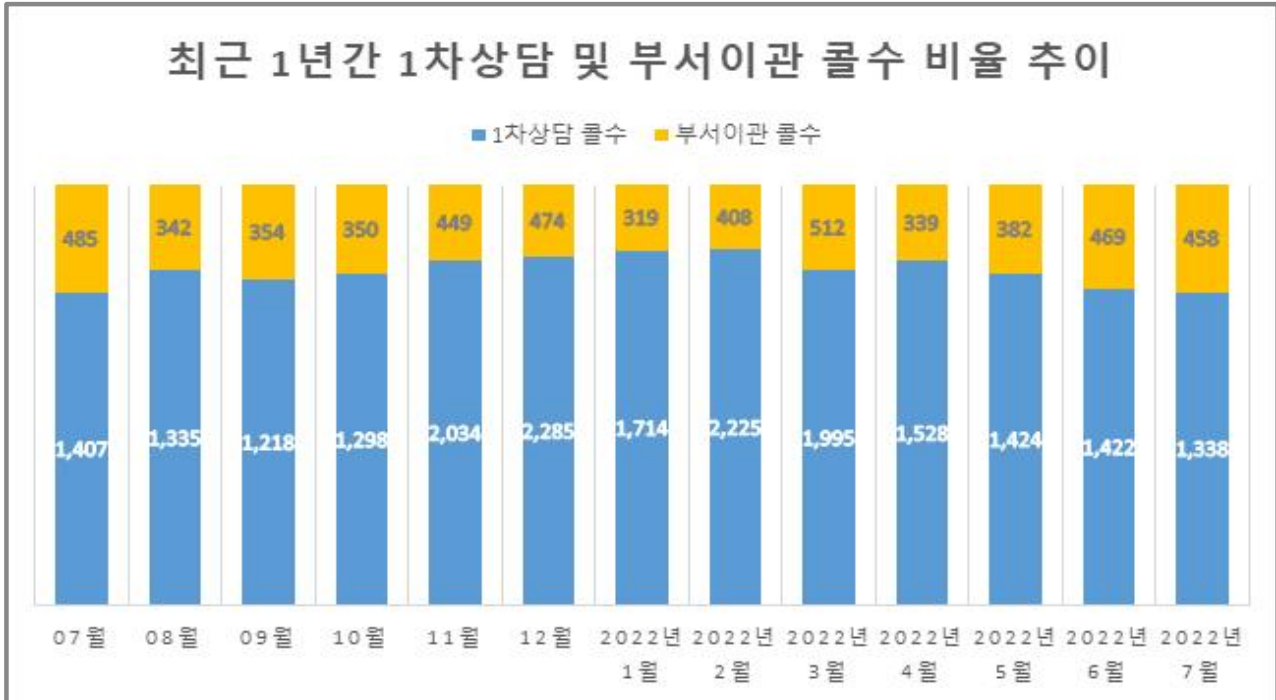
1차 상담 현황

구분	2022년 7월 (A)			2022년 6월 (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	1,796	1,338	74.5%	1,891	1,422	75.2%	△95	△84	△0.7%

3

상담 민원 처리 현황

● 1차 상담 비율 추이



● 분야별 1차 상담 현황

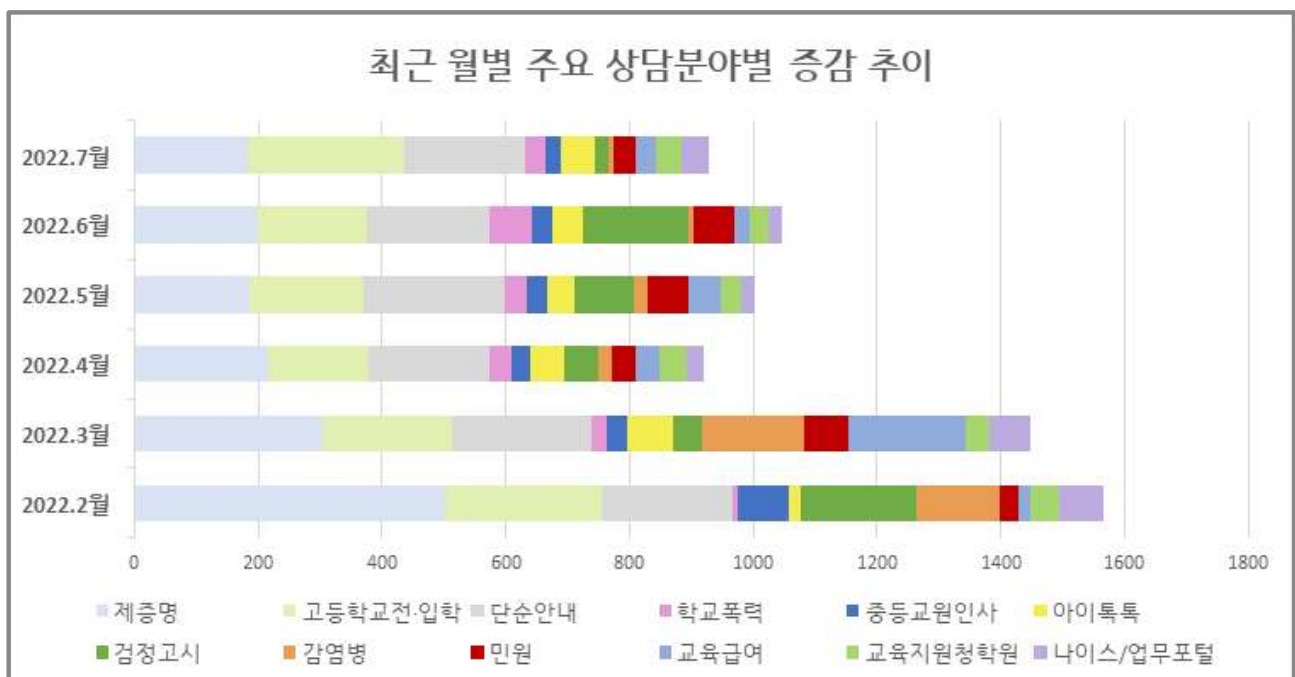
상위순	상담 분야	상담건수	1차 상담건수	1차상담 비율(%)
1	고등학교 전·입학	252	218	86.5
2	단순안내	195	152	77.9
3	제증명	184	177	96.2
4	아이톡톡	54	30	55.6
5	국민신문고	46	46	100
6	나이스/업무포털	43	35	81.4
7	교육지원청학원	43	43	100
8	교육과정	41	23	56.1
9	민원	37	29	78.4
10	생활기록부	35	28	80
기 타		866	557	64.3
총 계		1,796	1,338	74.5

※ 자료 출처: 콜센터 상담프로그램 통계(2022. 7. 1. ~ 7. 31.)

● 월별 주요 상담분야 현황

상위 월별	2022년											
	2월		3월		4월		5월		6월		7월	
	분야	건수	분야	건수	분야	건수	분야	건수	분야	건수	분야	건수
1	제증명	503	제증명	303	제증명	217	단순안내	228	제증명	200	고등학교 전·입학	252
2	고등학교 전·입학	251	단순안내	226	단순안내	193	제증명	185	단순안내	197	단순안내	195
3	단순안내	213	고등학교 전·입학	209	고등학교 전·입학	162	고등학교 전·입학	184	고등학교 전·입학	176	제증명	184
4	검정고시	186	교육급여	189	교복 및 체육복	74	검정고시	95	검정고시	170	아이톡톡	54
5	감염병	135	감염병	166	검정고시	56	민원	66	학교폭력	70	국민신문고	46
6	아동지원금	95	나이스/업무포털/인증서	119	아이톡톡	54	교육급여	52	민원	66	나이스/업무포털	43
7	중등교원인사	84	아이톡톡	73	교육지원청 학원	44	아이톡톡	45	아이톡톡	50	교육지원청 학원	43

● 상담분야별 증감 추이



※ 위 자료는 2022년 2월 ~ 2022년 7월 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**
 - ◆ 고등학교 입학·전학 관련 문의는 매월 상담건수가 상위에 있는 상담유형이나, 특히 당월은 2022학년도 도내 고등학교 진로변경 전입학제 시행으로 진로변경 전학 신청 배정원서 제출기간(7.25.~7.29.)이 안내됨에 따라 진로변경전학 관련 서류, 팩스 접수 처리 현황 등 **고등학교전학 문의 급증**
 - ◆ 아이톡톡 이용 방법 및 경남교육청 교육용 스마트단말기 보급 사업 진행에 따른 단말기 보급 일정, 단말기 제품 사용방법, 고장·수리 등 **아이톡톡 관련 문의 지속적 증가**
 - ◆ 경남참(CHARM)공동교육과정 학생 수강신청 기간(7.12.~7.14.)에 따른 수강신청 선착순 마감에 대한 문의 및 학교 밖 온라인 누리교실 여름방학 특강(7.18.~8.31.) 운영에 따른 누리교실 관련 문의 등 **교육과정 문의 증가**
 - ◆ 제2회 검정고시 접수기간 종료에 따른 **검정고시 문의 대폭 감소**
 - ◆ 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	✓ 홈에듀, 정부24, 무인민원발급기 등 온라인 제증명 발급 서비스 이용 방법 및 발급가능 대상여부 확인 ✓ 개명에 따른 학적부 정정·검정고시 기재사항 변경 신청 방법 ✓ 폐교 학적부 발급 방법 및 통폐합·교명변경 학교 문의 ✓ 영문 증명서 발급 방법 ✓ 팩스민원신청서 접수·처리 결과 확인 ✓ 홈에듀민원서비스 중복로그인 오류 해결 방법 ✓ 대리인 방문을 통한 제증명 발급 방법 ✓ 각종 불만·고충 민원 신고

상담유형	접수내용
고등학교 전·입학	✓ 진로변경전학 일정 및 신청서류 문의 ✓ 특성화고, 예술고-일반고 또는 타 지역-일반고 전학 가능 여부 ✓ 고등학교 결원(재적) 현황 ✓ 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 서류 처리 진행 상황 문의
아이톡톡	✓ 경남교육청 교육용 스마트단말기 사업 문의 - 스마트단말기 보급 일정 문의, 비밀번호 오류 등 제품 사용 중 오류사항에 대한 조치방법 문의, 단말기 보급 사업 및 제품 사양에 대한 민원, 제품 고장·파손 시 수리 방법 문의 ✓ 아이톡톡 ‘밀리의 서재’ 무료이용 서비스 시범운영(5.1.~8.31.)에 따른 이용 방법 문의 ✓ 아이톡톡 설치, 로그인 오류 등에 대한 문의
나이스/업무포털	✓ 학교(기관) 나이스 권한 부여 방법 ✓ 원격업무서비스(EVPN) 오류로 인한 조치방법 문의
교육지원청학원	✓ 학원·교습소·공부방 개설 가능 여부, 설립 시 구비서류 문의 ✓ 학원비 환불 규정, 다자녀 학원비 면제 등 학원 운영방식 문의 ✓ 학원강사 등록 및 경력증명서 발급 방법 문의
교육과정	✓ 공동교육과정 신청 방법 및 경남참공동교육과정 홈페이지에 대한 문의 ✓ 학교 밖 온라인 누리교실 신청 방법

※ 2022년 7월 콜센터 상담현황 및 야간민원실 운영현황 별첨