

2022년 8월 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. 8. 1.~ 2022. 8. 31.

나. 콜센터 상담 현황

● 총 괄

구분	8월 상담건수 (A)	전월(2022.7월) 대비 증감 현황			전년도(2021.8월) 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	1,653	1,796	△143	△7.9%	1,677	△24	△1.4%

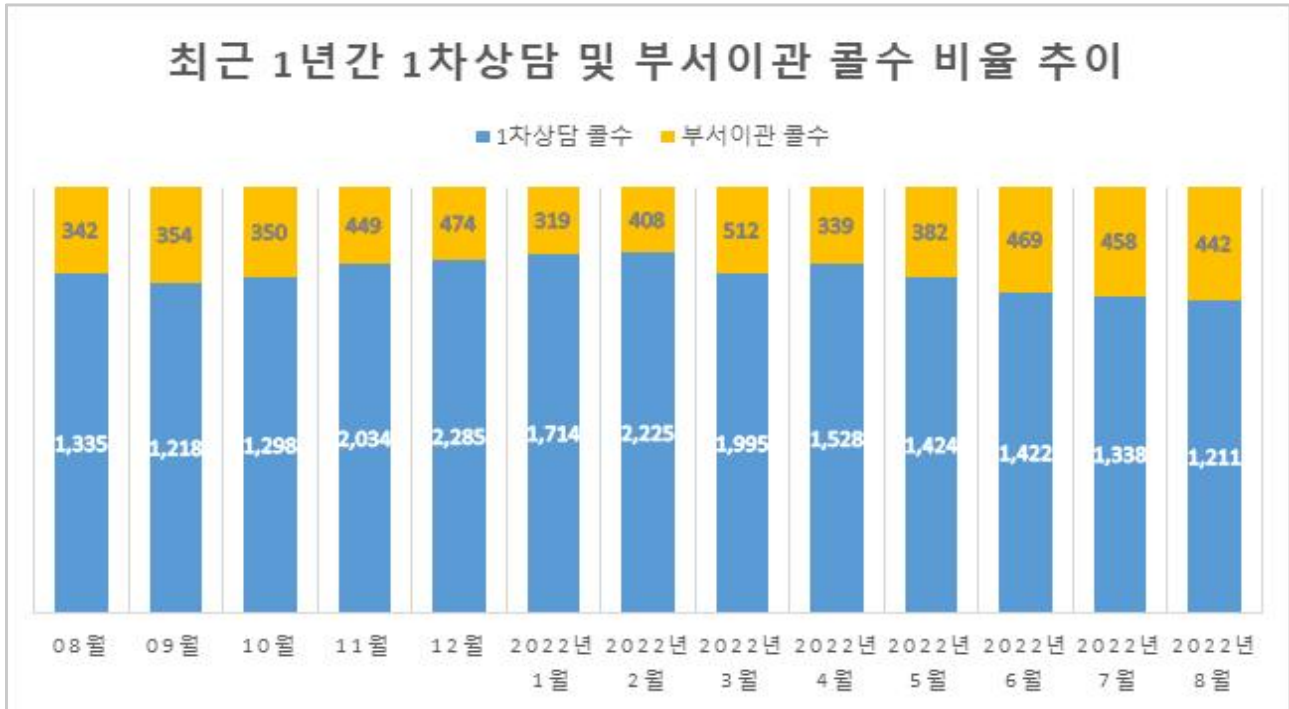
● 1차 상담 현황

구분	2022년 8월 (A)			2022년 7월 (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	1,653	1,211	73.3%	1,796	1,338	74.5%	△143	△127	△1.2

3

상담 민원 처리 현황

● 1차 상담 비율 추이



● 분야별 1차 상담 현황

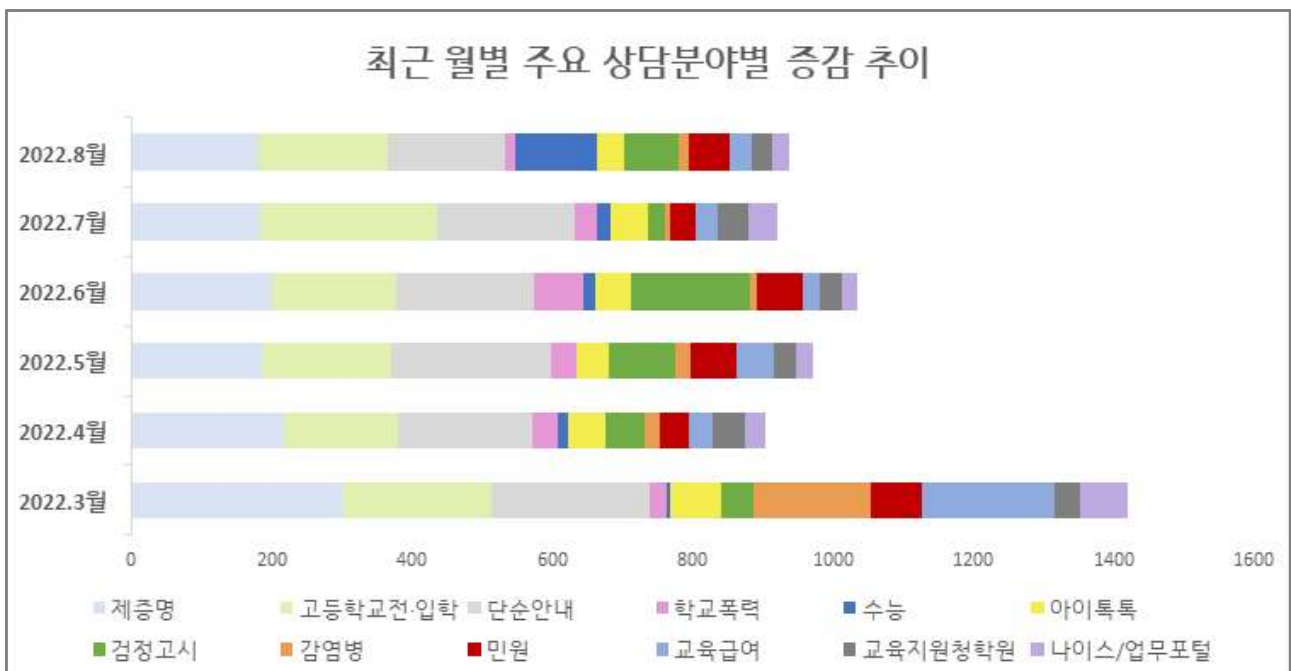
상위순	상담 분야	상담건수	1차 상담건수	1차상담 비율(%)
1	고등학교전·입학	185	158	85.4
2	제증명	180	172	95.6
3	단순안내	166	129	77.7
4	수능	118	106	89.8
5	검정고시	77	67	87
6	민원	56	43	76.8
7	교육지원청전학	42	41	97.6
8	아이톡톡	38	17	44.7
9	교육과정	37	23	62.2
10	교원자격증	35	29	82.9
기 타		719	426	59.2
총 계		1,653	1,211	73.3

※ 자료 추출: 콜센터 상담프로그램 통계(2022. 8. 1. ~ 8. 31.)

● 월별 주요 상담분야 현황

상위 월별	2022년											
	3월		4월		5월		6월		7월		8월	
	분야	건수	분야	건수	분야	건수	분야	건수	분야	건수	분야	건수
1	제증명	303	제증명	217	단순안내	228	제증명	200	고등학교 전·입학	252	고등학교 전·입학	185
2	단순안내	226	단순안내	193	제증명	185	단순안내	197	단순안내	195	제증명	180
3	고등학교 전·입학	209	고등학교 전·입학	162	고등학교 전·입학	184	고등학교 전·입학	176	제증명	184	단순안내	166
4	교육급여	189	교복 및 체육복	74	검정고시	95	검정고시	170	아이톡톡	54	수능	118
5	감염병	166	검정고시	56	민원	66	학교폭력	70	국민신문고	46	검정고시	77
6	나이스/업무포털/인증서	119	아이톡톡	54	교육급여	52	민원	66	나이스/업무포털	43	민원	56
7	아이톡톡	73	교육지원청 학원	44	아이톡톡	45	아이톡톡	50	교육지원청 학원	43	교육지원청 전학	42

● 상담분야별 증감 추이



※ 위 자료는 2022년 3월 ~ 2022년 8월 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, 2022학년도 진로변경전학 신청(배정) 결과 발표(8. 12.)에 따라 발표 시간 및 발표 방법 등에 대한 **고등학교전학 문의 증가**
 - ◆ 2023학년도 수능 원서 접수 기간(8. 18. ~ 9. 2.) 시작에 따라 수능원서 접수 장소, 원서 제출 시 필요한 서류, 대리인 접수 등에 대한 **수능 관련 문의 급증**
 - ◆ 2022년도 제2회 검정고시 시행(8. 11.) 및 합격자 발표(8. 30.)에 따라 시험 응시를 위한 수험표 재출력 및 시험장소 문의, 합격자 발표 이전 발표시간 및 합격자 조회방법 문의, 합격자 발표 이후 합격증서 발급 문의 등 **검정고시 문의 급증**
 - ◆ 지방공무원 임용 시험 최종 합격자 발표(8. 29.)에 따라 합격자 발표 시간 및 합격자 등록 서류 등 **공무원임용 분야 문의 증가**
 - ◆ 여름휴가기간에 따른 전월 대비 **전체 콜수 감소**, 교육급여 집중신청기간 종료, 경남교육재난지원금 신청·사용기간 종료, 코로나 신규확진자 감소세에 따른 **교육 급여, 아동지원금, 감염병 문의 지속적 감소**

4 주요 민원 상담 내용

상담유형	접수내용
제증명/민원	✓ 홈에듀민원서비스, 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 ✓ 홈에듀민원서비스 홈페이지 오류 해결 방법 ✓ 대학 원서 접수에 따른 고등학교 수상경력 확인서 발급에 대한 문의 ✓ 대리인의 민원 신청 및 필요서류 문의

상담유형	접수내용
	✓ 팩스민원신청서 접수·처리 결과 확인 ✓ 각종 불만·고충 민원 신고
고등학교 전·입학	✓ 진로변경전학 신청결과 발표 시간 및 결과 확인 방법 ✓ 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
수능	✓ 수능 접수 시 필요 서류 및 증빙서류 발급 방법 ✓ 졸업자 및 검정고시 합격자의 원서 접수 장소 문의 ✓ 수능원서 대리접수 가능 여부 및 대리접수자 제출서류
검정고시	✓ 응시번호별 시험장소 및 과목합격자의 입실시간 문의 ✓ 수험표 분실에 따른 재출력 방법 및 시험 준비물 문의 ✓ 합격자 발표 일정 ✓ 합격자 조회 방법 및 수험번호를 모르는 경우 합격여부 확인 방법 ✓ 검정고시 합격증서 발급 방법
아이톡톡	✓ 스마트단말기 보급 일정 ✓ 제품 사용 중 오류사항에 대한 조치방법, 제품 고장·파손 시 수리 방법 문의 ✓ 아이톡톡 설치, 로그인 오류 등에 대한 문의
교원자격증	✓ 1정 연수 수료에 따른 교원자격증 발급 일정 ✓ 무시험검정 신청 자격, 온라인 신청 방법 및 구비서류 문의 ✓ 자격증 분실로 인한 재발급 방법

※ 2022년 8월 콜센터 상담현황 및 야간민원실 운영현황 별첨