

2022년 9월 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. 9. 1.~ 2022. 9. 30.

나. 콜센터 상담 현황

총괄

구분	9월 상담건수 (A)	전월(2022.8월) 대비 증감 현황			전년도(2021.9월) 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	1,715	1,653	62	3.8%	1,572	143	9.1%

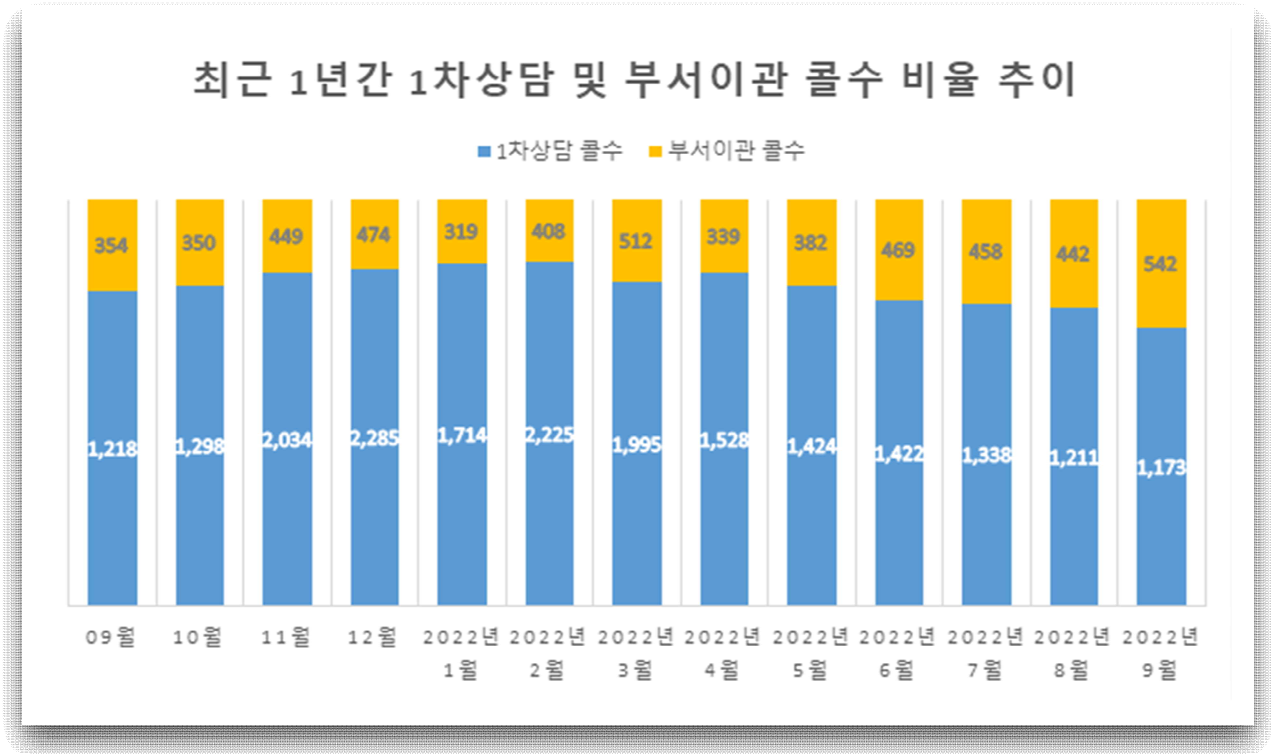
1차 상담 현황

구분	2022년 9월 (A)			2022년 8월 (B)			전월 대비 증감률 (A-B)		
	상담 건수	1차상담 건수	1차상담 비율	상담 건수	1차상담 건수	1차상담 비율	상담 건수	1차상담 건수	1차상담 비율
현황	1,715	1,173	68.4%	1,653	1,211	73.3%	62	△38	△4.9%

3

상담 민원 처리 현황

1차 상담 비율 추이



분야별 1차 상담 현황

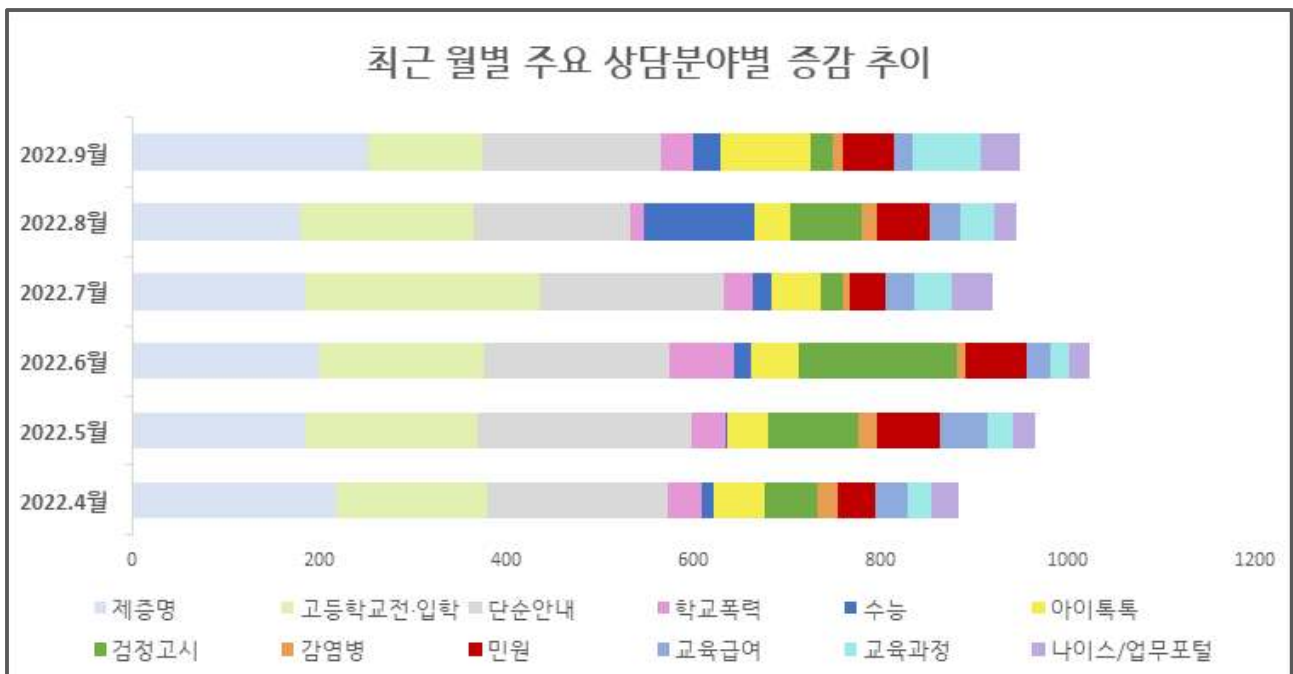
상위순	상담유형	상담건수	1차 상담건수	1차상담 비율(%)
1	제증명	251	240	95.6
2	단순안내	191	143	74.9
3	고등학교전·입학	122	94	77.1
4	아이톡톡	95	53	55.8
5	교육과정	72	49	68.1
6	민원	54	47	87.0
7	대입	53	28	52.8
8	수련활동	45	32	71.1
9	나이스/업무포털	42	26	61.9
10	학교폭력	36	21	58.3
기 타		754	440	58.4
총 계		1,715	1,173	68.4

※ 자료 출처: 콜센터 상담프로그램 통계(2022. 9. 1. ~ 9. 30.)

● 월별 주요 상담분야 현황

상위 월별	2022년											
	4월		5월		6월		7월		8월		9월	
	분야	건수	분야	건수	분야	건수	분야	건수	분야	건수	분야	건수
1	제증명	217	단순안내	228	제증명	200	고등학교 전·입학	252	고등학교 전·입학	185	제증명	251
2	단순안내	193	제증명	185	단순안내	197	단순안내	195	제증명	180	단순안내	191
3	고등학교 전·입학	162	고등학교 전·입학	184	고등학교 전·입학	176	제증명	184	단순안내	166	고등학교 전·입학	122
4	교복 및 체육복	74	검정고시	95	검정고시	170	아이톡톡	54	수능	118	아이톡톡	95
5	검정고시	56	민원	66	학교폭력	70	국민신문고	46	검정고시	77	교육과정	72
6	아이톡톡	54	교육급여	52	민원	66	나이스/업무포털	43	민원	56	민원	54
7	교육지원청 학원	44	아이톡톡	45	아이톡톡	50	교육지원청 학원	43	교육지원청 전학	42	대입	53

● 상담분야별 증감 추이



※ 위 자료는 2022년 4월 ~ 2022년 9월 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**
 - ◆ 2023학년도 대입 수시모집 원서접수기간(9. 13.~)에 따른 대입전형용 고등학교 수상경력 확인서, 대입전형용 학교생활기록부, 검정고시 합격자의 대입전형 자료 제공 등에 대한 문의가 급증하여 **대입, 제증명 상담 문의 급증**
 - ◆ 제11호 태풍 힌남노 복상에 따른 학사운영 결정 사항(9/5~9/6)에 대한 문의, 전면 원격 수업 실시에 따른 아이톡톡 접속 등에 대한 민원 전화로 **교육과정, 아이톡톡 문의 급증**
 - ◆ 9월 이후 수학여행, 현장체험학습 등의 학교 수련활동 증가 추세로, 수학여행 관련 지원금 여부, 태풍 복상에 따른 수학여행 실시 여부 등에 대한 **수련활동 문의 증가**
 - ◆ 고등학교 입학·전학 관련 문의는 매월 상담건수가 상위에 있는 상담유형이나, 8월 진로변경전학 신청(배정) 결과 발표에 따른 급증으로 **고등학교전·입학 문의 전월 대비 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	✓ 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 ✓ 대학교 수시모집 원서 접수기간에 따른 대입전형용 고등학교 수상경력 확인서·생활기록부 발급에 대한 문의

상담유형	접수내용
	✓ 대리인의 민원 신청 및 필요서류 문의 ✓ 팩스민원신청서 접수·처리 결과 확인 ✓ 각종 불만·고충 민원 신고
고등학교 전·입학	✓ 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 ✓ 고등학교 입학원서 접수기간·제출처 문의
대입	✓ 대입전형용 고등학교 수상경력확인서 발급 절차 및 수상 경력에 대한 가능여부 확인 등 문의 ※ 2022학년도 대학입학제도 개편에 따라 졸업생의 ‘대입전형용 고등학교 수상 경력 확인서’ 온라인 발급 서비스(홈에듀민원서비스) 신규 도입됨에 따라 온라인 발급 서비스 및 증명서에 관한 문의 증가 - 대입전형용 고등학교 수상경력 확인서 발급 방법(절차) - 고등학교 수상경력 정보 및 선택사항 변경 가능 여부 ✓ 대입전형용 학교생활기록부 발급에 대한 문의 ※ 대입전형자료 온라인 미제공자의 대입전형용 학교생활기록부 제출을 위하여 나이스 및 홈에듀민원서비스를 통한 ‘학교생활기록부(대입전형용)’ 민원 발급 서비스가 신규 추가됨에 따라 대입전형용 생활기록부 발급 기간 및 방법에 대한 문의 증가 - 대입전형용 학교생활기록부 발급 기간 - 재학생의 대입전형용 학교생활기록부 발급 방법 ✓ 검정고시 합격자의 대입전형자료 온라인 제공 방법 ✓ 본인의 대입전형자료 온라인 제공 동의 여부 확인
아이톡톡	✓ 아이톡톡 접속 오류, 로그인 계정·비밀번호 분실 등의 오류사항 문의 ✓ 스마트단말기 소프트웨어 사용 방법, 사용 중 에러사항에 대한 조치방법, 제품 고장·파손 시 수리 방법 문의

※ 2022년 9월 콜센터 상담현황 및 야간민원실 운영현황 별첨