

2022년 10월 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. 10. 1.~ 2022. 10. 31.

나. 콜센터 상담 현황

총괄

구분	10월 상담건수 (A)	전월(2022.9월) 대비 증감 현황			전년도(2021.10월) 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	1,636	1,715	△79	△4.6%	1,648	△12	△0.7%

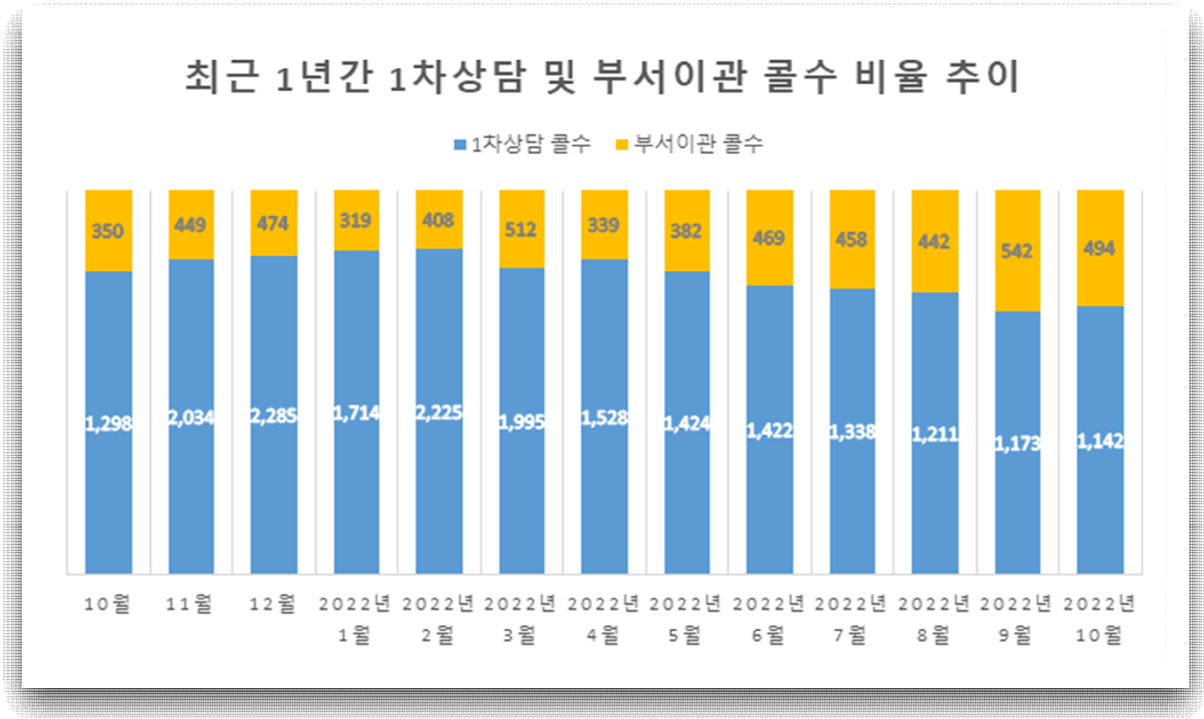
1차 상담 현황

구분	2022년 10월 (A)			2022년 9월 (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	1,636	1,142	69.8%	1,715	1,173	68.4%	△79	△31	1.4%

3

상담 민원 처리 현황

1차 상담 비율 추이



분야별 1차 상담 현황

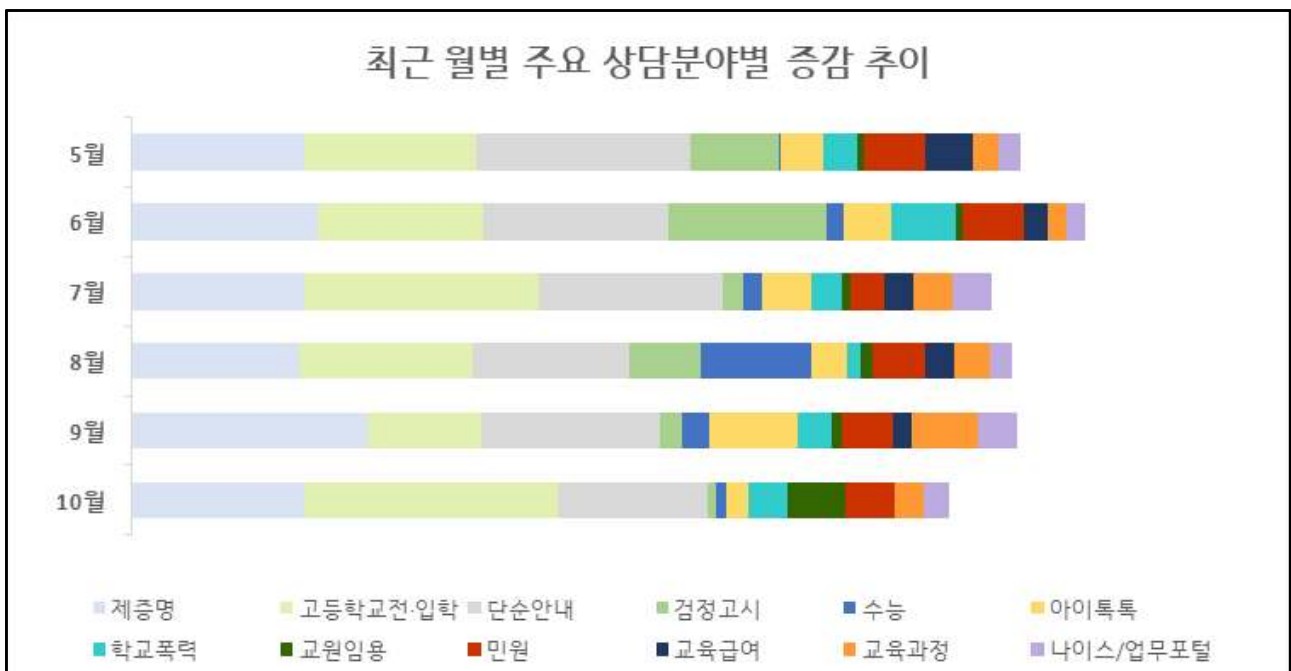
상위순	상담유형	상담건수	1차 상담건수	1차상담 비율(%)
1	중·고등학교 전·입학	272	215	79
2	제증명	184	175	95.1
3	단순안내	160	117	73.1
4	교원임용	61	34	55.7
5	민원	53	35	66
6	학교폭력	41	25	61
7	교육과정	32	21	65.6
8	직업교육	32	14	43.8
9	교육공무직채용	30	27	90
10	초등교원인사	29	15	51.7
기 타		742	464	62.5
총 계		1,636	1,142	69.8

※ 자료 출처: 콜센터 상담프로그램 통계(2022. 10. 1. ~ 10. 31.)

월별 주요 상담분야 현황

상위 월별	2022년											
	5월		6월		7월		8월		9월		10월	
	분야	건수	분야	건수	분야	건수	분야	건수	분야	건수	분야	건수
1	단순안내	228	제증명	200	고등학교 전·입학	252	고등학교 전·입학	185	제증명	251	중등학교 전·입학	272
2	제증명	185	단순안내	197	단순안내	195	제증명	180	단순안내	191	제증명	184
3	고등학교 전·입학	184	고등학교 전·입학	176	제증명	184	단순안내	166	고등학교 전·입학	122	단순안내	160
4	검정고시	95	검정고시	170	아이톡톡	54	수능	118	아이톡톡	95	교원임용	61
5	민원	66	학교폭력	70	국민신문고	46	검정고시	77	교육과정	72	민원	53
6	교육급여	52	민원	66	나이스/업무포털	43	민원	56	민원	54	학교폭력	41
7	아이톡톡	45	아이톡톡	50	교육지원청 학원	43	교육지원청 전학	42	대입	53	교육과정	32

상담분야별 증감 추이



※ 위 자료는 2022년 5월 ~ 2022년 10월 월별 주요 상담유형 10개를 중심으로 데이터 추출함

❖ 당월 상담자료 분석

- ✓ “제증명, 고등학교 전·입학, 단순안내”는 매월 상담건수가 많은 상담유형임.
- ✓ **전월 대비 당월 상담전화 분석**
 - ◆ 고등학교 전·입학 문의는 상담건수가 상위에 있는 상담유형이나, 특히 2023학년도 평준화지역 일반고 입학전형 설명회 개최 및 평준화지역 일반고 원서접수 기간(12.19.~12.21.)을 앞두고 **고등학교 입학 문의가 급증**하고, 지역별 2023학년도 중학교 진학 계획 알림에 따라 배정 시기 등 **중학교 배정 관련 문의 증가**
 - ◆ 2023학년도 경상남도 공·사립 유치원·초등학교·특수학교(유치원·초등)교사/중등학교교사, 보건·사서·전문상담·영양·특수(중등)교사 **임용후보자 선정경쟁시험** 공고 및 원서접수(10.3.~10.7./10.17.~10.21.)에 따른 **교원임용 문의 급증**
 - ◆ 2023년 제1회 교육공무직원 채용시험 시행 공고 및 응시원서 접수(10.18.~10.21.)에 따른 **교육공무직원 관련 문의 급증**
 - ◆ 학교 밖 청소년 교육재난지원금 지원 사업 실시에 따라 지원금 신청 방법 등에 대한 **지원금 관련 문의 증가**
 - ◆ 2022학년도 경남 직업계고 꿈디딤(취업준비지원금) 지원 사업 실시에 따른 **직업교육 관련 문의 증가**
 - ◆ 수능 응시원서 접수 및 대입수시전형 원서 접수기간 종료에 따른 **수능·대입 관련 문의 급감** 및 **제증명 상담건수 감소**
 - ◆ 제2회 검정고시 합격자 발표 이후 **검정고시 문의 전월 대비 감소**

4 주요 민원 상담 내용

상담유형	접수내용
제증명/민원	✓ 방문 없는 온라인 제증명 발급 방법 문의 ✓ 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

상담유형	접수내용
	✓ 홈에듀민원서비스 홈페이지 오류 해결 방법 ✓ 대리인의 민원 신청 및 필요서류 ✓ 팩스민원신청서 접수·처리 결과 확인 ✓ 각종 고충·건의 민원 신고
고등학교 전·입학	✓ 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 ✓ 특성화고, 예술고-일반고 또는 타 지역-일반고 전학 가능 여부 ✓ 학교 부적응으로 인한 타 학교 전학 가능 여부 ✓ 전학 서류 처리 진행 상황 ✓ 평준화/비평준화 지역 및 고등학교 원서 접수기간 ✓ 고등학교 학교 배정 시기 ✓ 개인적 상황 등에 따른 전학 가능 여부
직업교육	✓ 경남 직업계고 꿈디딤(취업준비지원금) 지원 사업 문의 - 꿈디딤카드 사용 방법 및 사용 가능 업종 - 꿈디딤카드 사용 불가 및 결재 오류
교원임용	✓ 임용시험 분야별 응시자격, 접수방법 및 제출서류 ✓ 온라인 채용 시스템 오류 상황 ✓ 인터넷 원서 접수 시 접수 최종 상태 확인 ✓ 시험 장소 및 장소 발표 일정 문의
교육공무직원채용	✓ 직종별 제출 서류 및 서류 발급 방법 ✓ 지역별 응시원서 제출 장소 및 제출 기간

※ 2022년 10월 콜센터 상담현황 및 야간민원실 운영현황 별첨