

2022년 11월 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. 11. 1.~ 2022. 11. 30.

나. 콜센터 상담 현황

총 괄

구분	11월 상담건수 (A)	전월(2022.10월) 대비 증감 현황			전년도(2021.11월) 대비 증감 현황		
		전월 건수 (B)	증감 (A-B)	증감률 $[(A-B)/B \times 100]$	전년 건수 (C)	증감 (A-C)	증감률 $[(A-C)/C \times 100]$
현황	1,677	1,636	41	2.5%	2,483	△806	△32.5%

※ 2021년 11월) 신규사업(교육재난지원금) 실시에 따른 상담량 급증

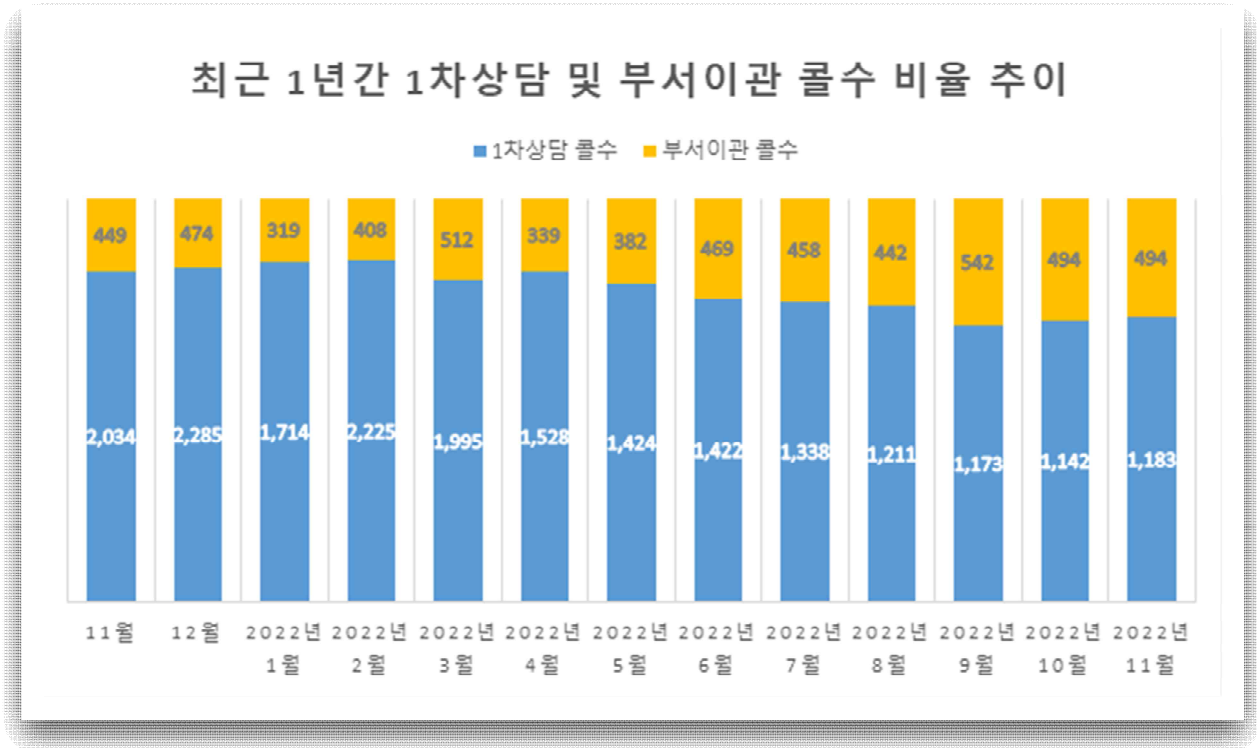
1차 상담 현황

구분	2022년 11월 (A)			2022년 10월 (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	1,677	1,183	70.5%	1,636	1,142	69.8%	41	41	0.7%

3

상담 민원 처리 현황

1차 상담 비율 추이



분야별 1차 상담 현황

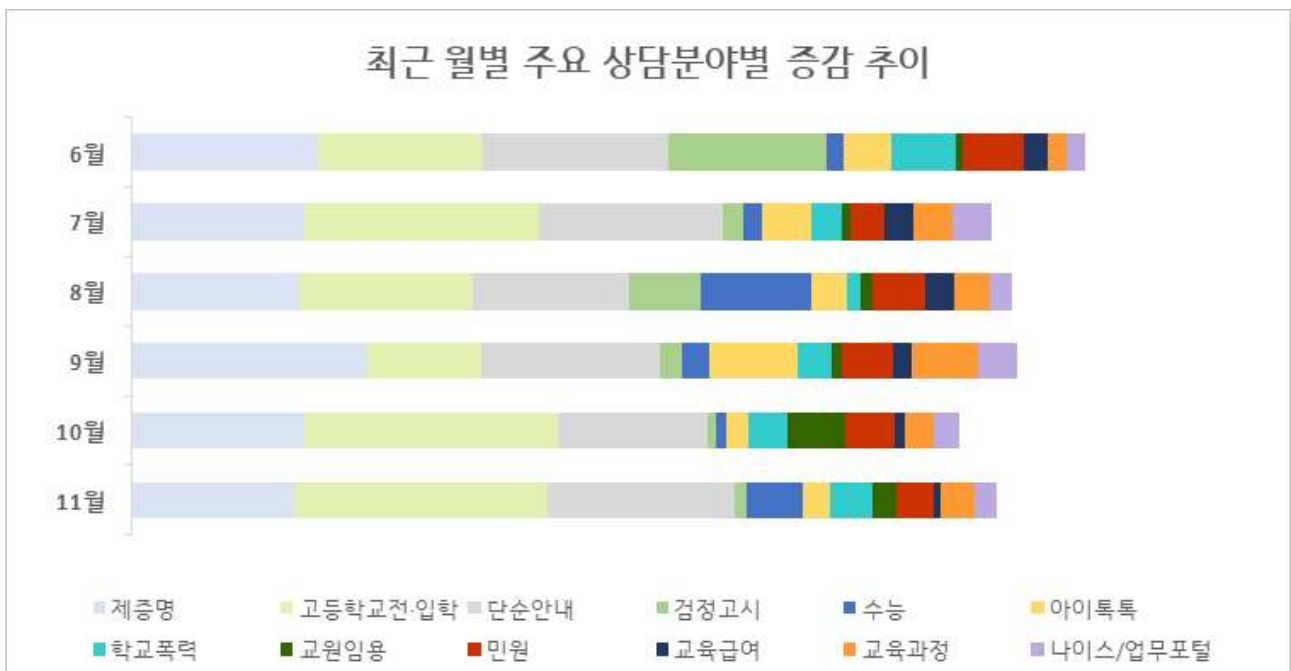
상위순	상담유형	상담건수	1차 상담건수	1차상담 비율(%)
1	중·고등학교 전·입학	270	220	81.5
2	단순안내	200	154	77
3	제증명	174	168	96.6
4	수능	60	32	53.3
5	학교폭력	45	30	66.7
6	민원	41	26	63.4
7	교육과정	36	29	80.6
8	중등교원인사	33	22	66.7
9	아이톡톡	29	21	72.4
10	초등교원인사	29	18	62.1
기 타		760	463	60.9
총 계		1,677	1,183	70.5

※ 자료 출처: 콜센터 상담프로그램 통계(2022. 11. 1. ~ 11. 30.)

월별 주요 상담분야 현황

상위 월별	2022년											
	6월		7월		8월		9월		10월		11월	
	분야	건수	분야	건수	분야	건수	분야	건수	분야	건수	분야	건수
1	제증명	200	고등학교 전·입학	252	고등학교 전·입학	185	제증명	251	중등학교 전·입학	272	중등학교 전·입학	270
2	단순안내	197	단순안내	195	제증명	180	단순안내	191	제증명	184	단순안내	200
3	고등학교 전·입학	176	제증명	184	단순안내	166	고등학교 전·입학	122	단순안내	160	제증명	174
4	검정고시	170	아이톡톡	54	수능	118	아이톡톡	95	교원임용	61	수능	60
5	학교폭력	70	국민신문고	46	검정고시	77	교육과정	72	민원	53	학교폭력	45
6	민원	66	나이스/업무포털	43	민원	56	민원	54	학교폭력	41	민원	41
7	아이톡톡	50	교육지원청 학원	43	교육지원청 전학	42	대입	53	교육과정	32	교육과정	36

상담분야별 증감 추이



※ 위 자료는 2022년 6월 ~ 2022년 11월 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 대학수학능력시험(11.17.) 실시에 따른 수능 고사장 배정, 코로나 확진자의 수능 응시 방법 등의 **수능 문의가 급증**하고, 수능 전·후 원격 수업 실시, 수능일 이후 고3학생의 등교(학사운영) 등에 대한 **교육과정 문의 급증**
 - ◆ 2023학년도 유치원·초등학교·특수학교(유치원·초등)교사/ 중등학교교사, 보건·사서·전문상담·영양·특수(중등)교사 임용 제1차 시험(11.12./11.26.) 실시에 따른 **교원임용 문의 증가**
 - ◆ 2022년 경남 고교학점제 박람회 개최(11.26.~11.27.)로 진로 설계 상담 프로그램 신청 방법, 주요 특강 내용 및 일정 등에 대한 **고교학점제 관련 문의 급증**
 - ◆ 코로나 및 독감 유행으로 독감으로 인한 결석 시 출결 인정 여부 등에 대한 **감염병, 생활기록부(학적) 관련 문의 증가**
 - ◆ 학교 밖 청소년 교육재난지원금 신청기간 종료에 따른 **지원금 관련 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 ✓ 홈에듀민원서비스 홈페이지 오류 해결 방법 ✓ 대리인의 민원 신청 및 필요서류

상담유형	접수내용
	✓ 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
수능 / 교육과정	✓ 수능 응시자의 고사장 배정 및 확인 방법 ✓ 독감·코로나 유증상자·확진자의 수능 응시 가능 여부 ✓ 수험표 대리인 수령 가능 여부 ✓ 수능일 전·후 원격수업 실시에 대한 문의 ✓ 수능 이후 고3 학생의 등교·학사 운영에 대한 문의
교원임용	✓ 임용 1차 시험 일정 공고에 따른 문의 - 시험 시간, 장소 및 입실 가능 준비물 - 코로나 확진 시 시험 응시 방법 - 1차 시험 합격자 발표 일정
교원자격증	✓ 분실로 인한 1급 교원자격증 재발급 방법 ✓ 개명 시 교원자격증 재발급 방법

※ 2022년 11월 콜센터 상담현황 및 야간민원실 운영현황 별첨