

2023년 9월 경남교육콜센터 운영 현황 보고

총무과(민원기록담당)

1 추진 근거

- 2023년 경남교육콜센터 운영 계획 수립(총무과-2114, 2023. 1. 18.)

2 운영 현황

가. 대상기간: 2023. 9. 1.~ 2023. 9. 30.

나. 콜센터 상담 현황

총괄

구분	9월 상담건수 (A)	전월(2023. 8월) 대비 증감 현황			전년도(2022. 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	1,843	2,046	Δ203	Δ9.9	1,715	128	7.5

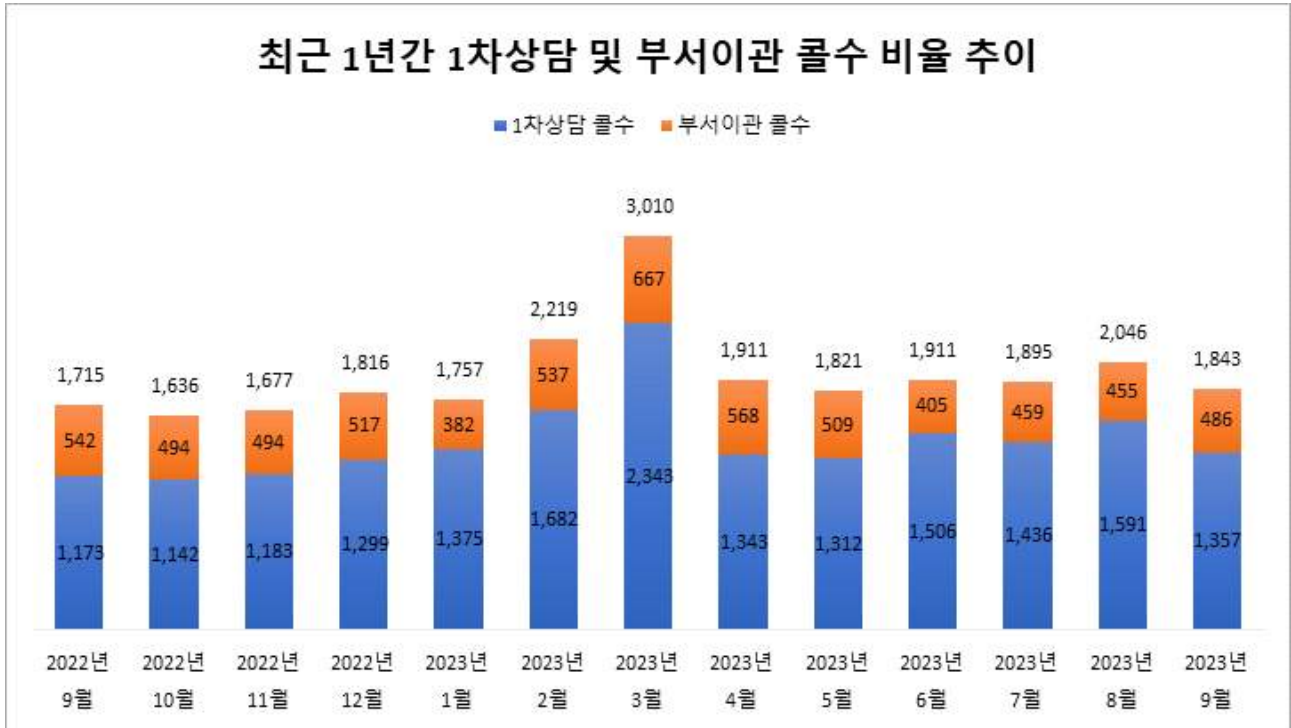
1차 상담 현황

구분	2023년 9월 (A)			2023년 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	1,843	1,357	73.6	2,046	1,591	77.8	Δ203	Δ234	Δ4.2

3

상담 민원 처리 현황

1차 상담 비율 추이



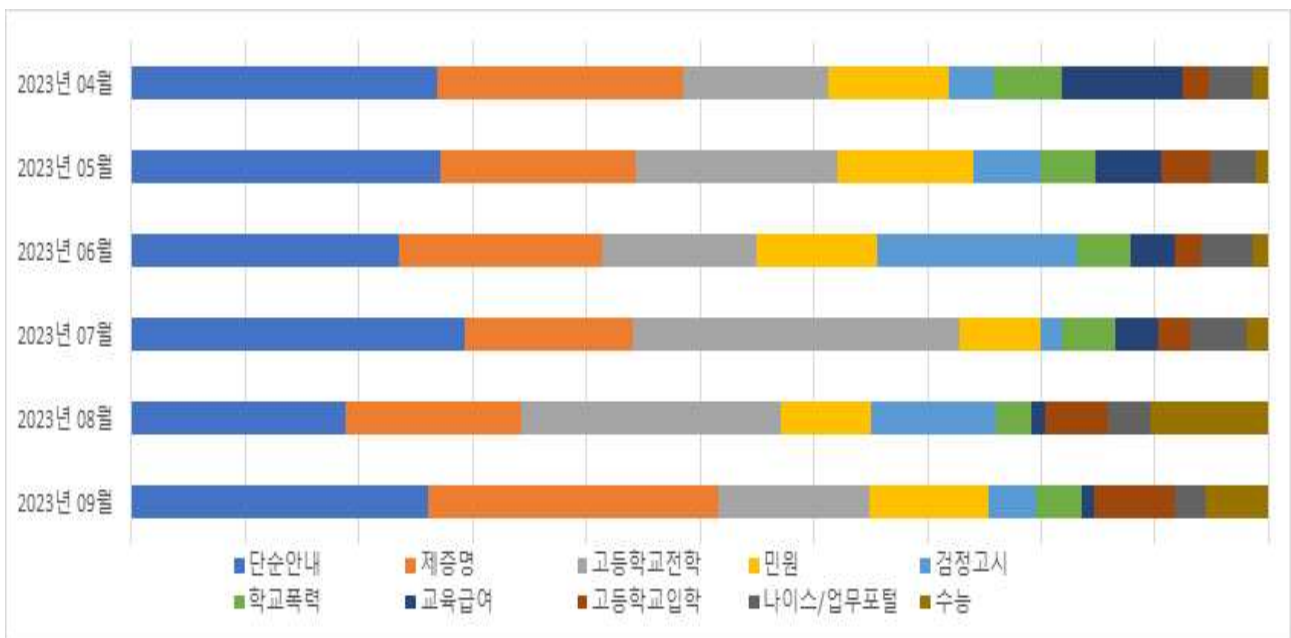
분야별 1차 상담 현황

상위순	상담유형	상담건수	1차 상담건수	1차상담 비율(%)
1	단순안내	260	205	78.8
2	제증명	254	243	95.7
3	고등학교전학	132	97	73.5
4	민원	105	86	81.9
5	고등학교입학	71	60	84.5
6	수능	55	48	87.3
7	검정고시	41	27	65.9
8	학교폭력	40	23	57.5
9	경남교육메거진	36	29	80.6
10	생활기록부	36	26	72.2
기 타		813	513	63.1
총 계		1,843	1,357	73.6

🟡 월별 주요 상담분야 현황

상위	월별 상담 분야	2023년						계
		4월	5월	6월	7월	8월	9월	
1	단순안내	240	241	252	252	209	260	1,454
2	제증명	193	153	192	127	173	254	1,092
3	고등학교 전학	115	159	146	247	254	132	1,053
4	민원	95	106	114	61	87	105	568
5	검정고시	34	53	189	17	123	41	457
6	학교폭력	55	42	51	40	35	40	263
7	교육급여	94	52	42	33	13	11	245
8	고등학교 입학	21	38	24	24	61	71	239
9	나이스/ 업무포털	34	36	49	43	42	27	231
10	수능	13	10	15	16	116	55	225

🟡 월별 주요 상담분야 증감 추이



※ 위 자료는 2023년 4월 ~ 2023년 9월 월별 주요 상담분야 10개를 중심으로 데이터 추출함

☉ 상담자료 분석

- ✓ **총 상담 건수 감소**(전월 대비 203건 감소)
 - 2023학년도 도내 고등학교 진로변경 전입학제 발표(8.11.) 및 일부 특목고의 원서접수 종료로 **고등학교전학 문의 급감**
 - 2023년도 제2회 검정고시 시행(8.10.) 및 합격자 발표(9.1.) 완료로 **검정고시 문의 급감**
 - 2024학년도 수능 원서 접수 기간(8.24.~9.8.) 종료로 **수능 문의 급감**
 - 대입 수시모집 원서 접수(9.11.~9.15.)가 진행에 따라 대입전형용 고등학교 수상경력 확인서, 대입전형용 학교생활기록부, 검정고시 합격자의 대입전형 자료 등에 관한 **대입 및 제증명 문의 증가**
 - 2024학년도 평준화지역 일반고 입학전형 요강 공고(8.18.) 및 설명회 개최에 따라 평준화 지역 고등학교 지원 자격과 방법, 타 학군 입학 전 재배정, 타 시도 입학 전 선배정 등에 관한 **고등학교 입학 문의가 8월부터 지속적으로 증가**
 - 법제처의 어린이통학버스(노랑버스) 유권 해석에 따른 혼란으로 수학여행 및 현장학습 시 관광버스 운행 가능 여부, 수학여행 및 현장학습 취소에 따른 불만에 관한 **수련활동 문의 증가**

4 주요 민원 상담 내용

상담유형	접수내용
고등학교 전·입학	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 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

상담유형	접수내용									
제증명	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 방문 없는 온라인 제증명 발급 방법 문의 ✓ 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 ✓ 팩스민원신청서 접수·처리 결과 확인 									
대입	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 대입전형용 고등학교 수상경력확인서 발급 절차 및 수상 경력에 관한 확인 등 문의 <ul style="list-style-type: none"> - 대입전형용 고등학교 수상경력 확인서 발급 방법(절차) - 고등학교 수상경력 정보 및 선택사항 변경 가능 여부 ✓ 대입전형용 학교생활기록부 발급에 대한 문의 <ul style="list-style-type: none"> - 대입전형용 학교생활기록부 발급 기간 - 재학생의 대입전형용 학교생활기록부 발급 방법 ✓ 검정고시 합격자의 대입전형자료 온라인 제공 방법 ✓ 본인의 대입전형자료 온라인 제공 동의 여부 확인 <div style="border: 1px dotted black; padding: 5px; margin-top: 10px;"> <p>■ 발급 대상: 고등학교 2016년 2월 졸업생 ~ 2024년 2월 졸업예정자 ※ 2016년 2월 이전 졸업생의 경우 일반 학교생활기록부를 발급받아 대학에 제출</p> <p>■ 발급 기간 및 창구</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse; text-align: center;"> <thead> <tr> <th style="width: 10%;"></th> <th style="width: 45%;">졸업생(2015년 2월 졸업자~)</th> <th style="width: 45%;">재학생(2024년 2월 졸업예정자)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>발급 창구</td> <td>방문, 온라인(즉시발급, 우편신청)</td> <td>방문</td> </tr> <tr> <td>발급 기간</td> <td>상시</td> <td>(수시)'23.9.9.~12.14. (정시)'22.12.28.~'23.2.29.</td> </tr> </tbody> </table> <p>※ 대입전형용 학교생활기록부 온라인 발급 및 우편신청은 정부24포털에서 신청 가능 (무인민원발급기에서는 발급 불가)</p> </div>		졸업생(2015년 2월 졸업자~)	재학생(2024년 2월 졸업예정자)	발급 창구	방문, 온라인(즉시발급, 우편신청)	방문	발급 기간	상시	(수시)'23.9.9.~12.14. (정시)'22.12.28.~'23.2.29.
	졸업생(2015년 2월 졸업자~)	재학생(2024년 2월 졸업예정자)								
발급 창구	방문, 온라인(즉시발급, 우편신청)	방문								
발급 기간	상시	(수시)'23.9.9.~12.14. (정시)'22.12.28.~'23.2.29.								
학원	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 등록·취소 및 강사 채용 및 해임 문의 ✓ 시설규모, 교습과목 및 대상, 교습비 등 문의 ✓ 교습비 등 반환기준 문의 									