

2023년 10월 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. 10. 1. ~ 2023. 10. 31.

나. 콜센터 상담 현황

총괄

구분	10월 상담건수 (A)	전월(2023. 9월) 대비 증감 현황			전년도(2022. 10월) 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	1,635	1,843	Δ208	Δ11.3	1,636	Δ1	Δ0.1

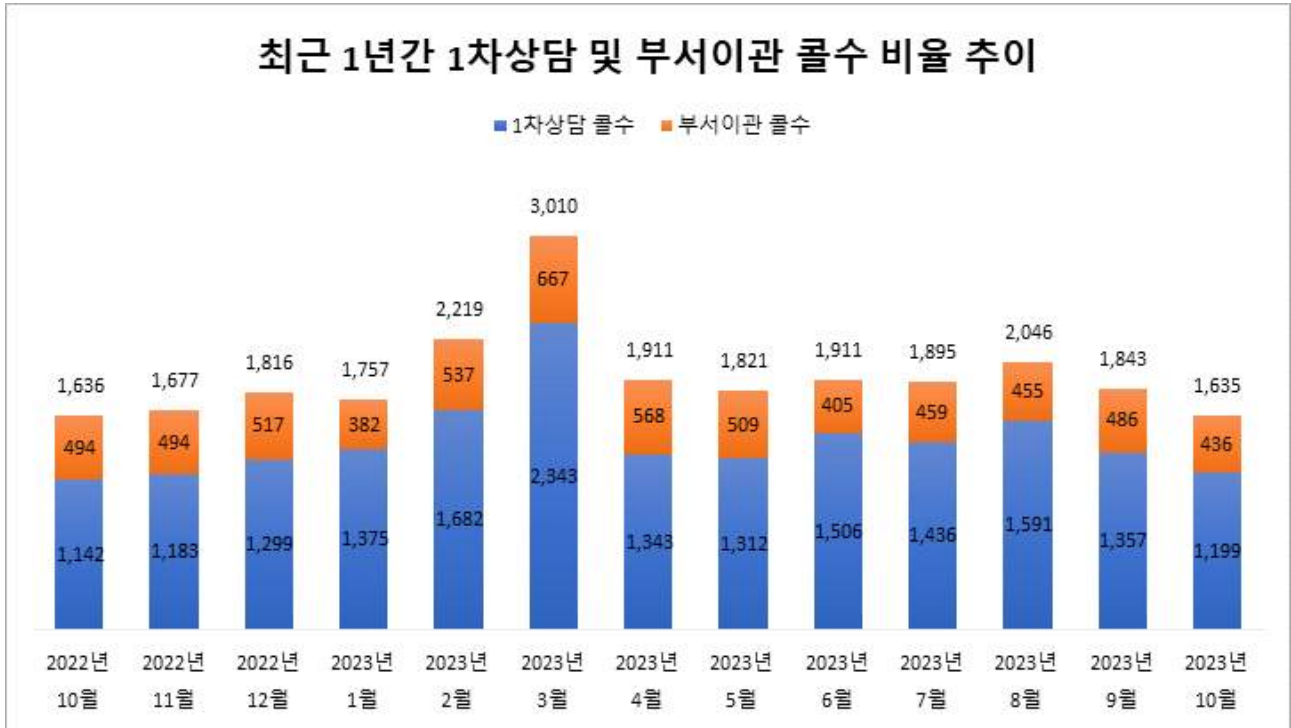
1차 상담 현황

구분	2023년 10월 (A)			2023년 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	1,635	1,199	73.3	1,843	1,357	73.6	Δ208	Δ158	Δ0.3

3

상담 민원 처리 현황

1차 상담 비율 추이



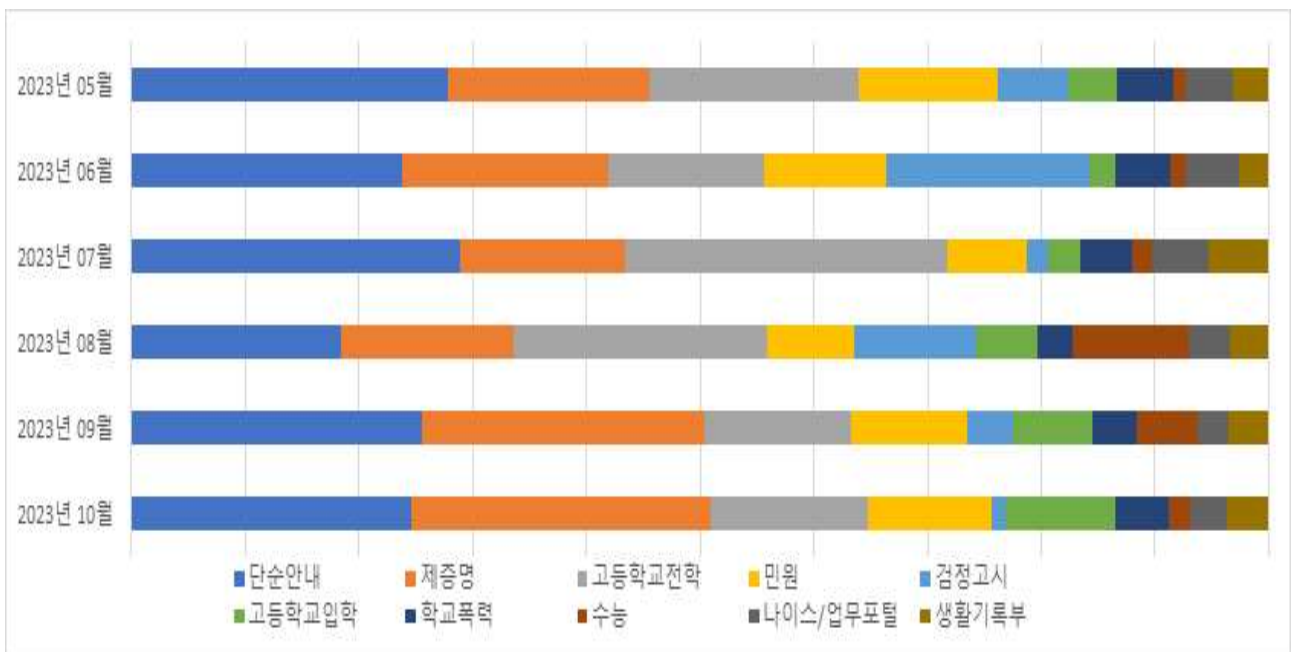
분야별 1차 상담 현황

상위순	상담유형	상담건수	1차 상담건수	1차상담 비율(%)
1	제증명	200	191	95.5
2	단순안내	188	150	79.8
3	고등학교전학	106	81	76.4
4	민원	83	71	85.5
5	교육지원청수용	78	77	98.7
6	고등학교입학	74	48	64.9
7	교원임용	61	31	50.8
8	교육지원청학원	42	42	100
9	중등교원인사	36	23	63.9
10	학교폭력	36	30	83.3
기 타		731	455	62.2
총 계		1,635	1,199	73.3

🟡 월별 주요 상담분야 현황

월별 상위	상담 분야	2023년						계
		5월	6월	7월	8월	9월	10월	
1	단순안내	241	252	252	209	260	188	1,402
2	제증명	153	192	127	173	254	200	1,099
3	고등학교 전학	159	146	247	254	132	106	1,044
4	민원	106	114	61	87	105	83	556
5	검정고시	53	189	17	123	41	9	432
6	고등학교 입학	38	24	24	61	71	74	292
7	학교폭력	42	51	40	35	40	36	244
8	수능	10	15	16	116	55	14	226
9	나이스/ 업무포털	36	49	43	42	27	25	222
10	생활기록부	27	28	46	38	36	28	203

🟡 월별 주요 상담분야 증감 추이



※ 위 자료는 2023년 5월 ~ 2023년 10월 월별 주요 상담분야 10개를 중심으로 데이터 추출함

◉ 상담자료 분석

- ✓ 총 상담 건수 감소(전월 대비 208건 감소)
 - 2023년도 제2회 검정고시 시행(8.10.) 및 합격자 발표(9.1.) 완료로 **검정고시 문의 지속적 감소**
 - 2024학년도 수능 원서 접수 기간(8.24.~9.8.) 종료로 **수능 문의 지속적 감소**
 - 대입 수시모집 원서 접수(9.11.~9.15.)가 종료로 **제증명 및 대입 문의 급감**
 - 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**
 - 2024학년도 중학교 진학업무 시행 요강 및 계획 안내에 따라 배정원서 교부 및 접수 기간, 거주지 이전에 따른 배정 변경, 우선배정 대상자(다자녀, 신체장애자) 등 **교육지원청 수용(중학교 배정) 관련 문의 증가**
 - 2024학년도 경상남도 공·사립 유치원·초등학교·특수학교(유치원·초등)교사 및 중등학교교사, 보건·사서·전문상담·영양·특수(중등)교사 **임용후보자 선정경쟁시험 시행 공고 및 원서접수(10.2.~10.6./10.16.~10.20.)에 따라 교원임용 문의 증가**
 - 2024년 제1회 경상남도교육청 교육공무직원 채용시험 시행 계획 공고(11.1.~11.3)에 따라, **교육공무직원 채용 문의 증가**

4 주요 민원 상담 내용

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

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 dashed 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.								
교원임용	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 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 									
교육공무직원 채용	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 직종별 제출 서류 및 서류 발급 방법 ✓ 지역별 응시원서 제출 장소 및 제출 기간 									