

2023년 11월 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. 11. 1. ~ 2023. 11. 30.

나. 콜센터 상담 현황

○ 총 괄

구분	11월 상담건수 (A)	전월(2023. 10월) 대비 증감 현황			전년도(2022. 11월) 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	1,800	1,635	165	10.1	1,677	123	7.3

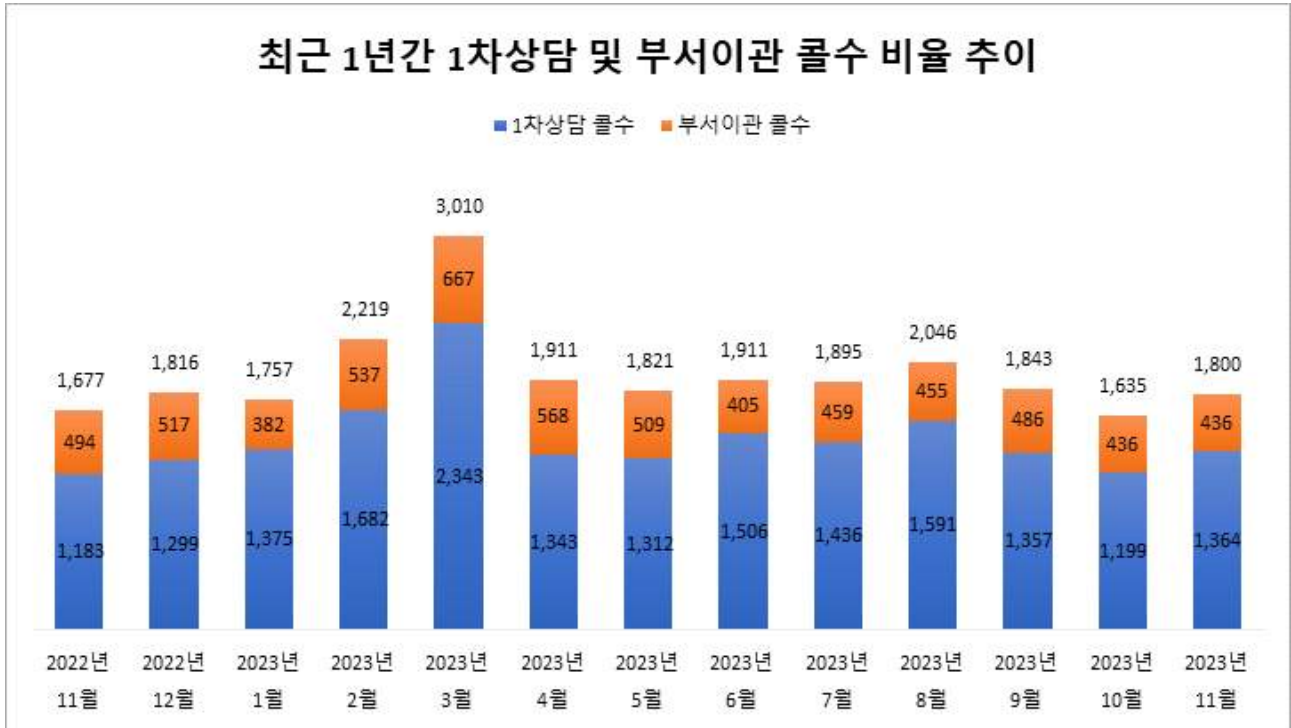
○ 1차 상담 현황

구분	2023년 11월 (A)			2023년 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	1,800	1,364	75.8	1,635	1,199	73.3	165	165	2.5

3

상담 민원 처리 현황

1차 상담 비율 추이



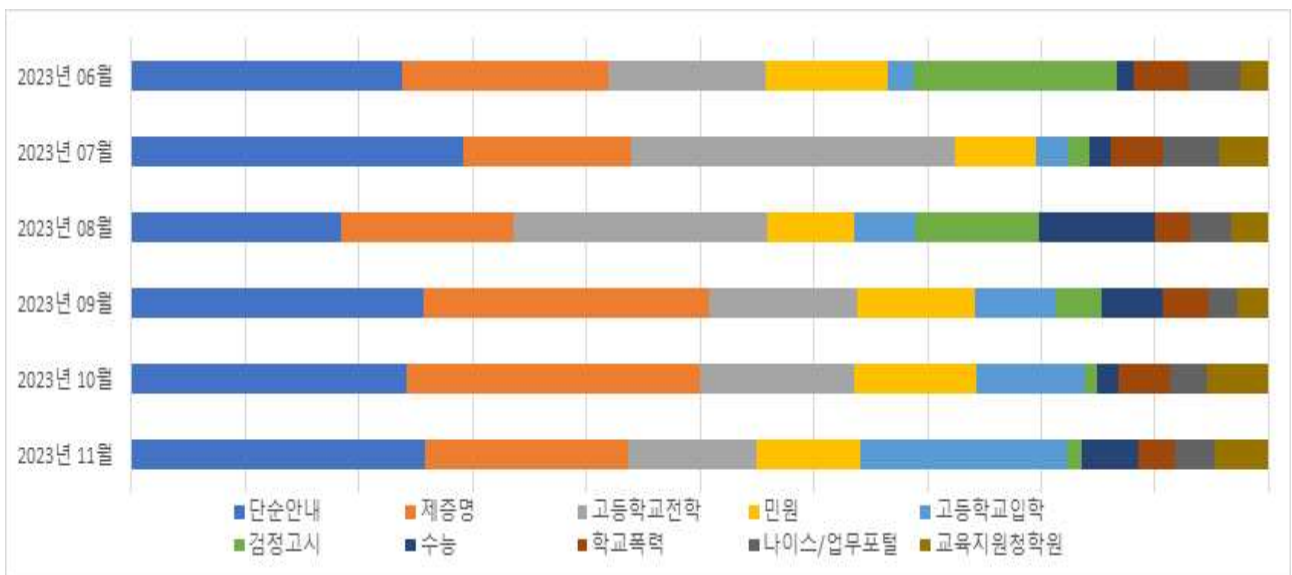
분야별 1차 상담 현황

상위순	상담유형	상담건수	1차 상담건수	1차상담 비율(%)
1	단순안내	240	194	80.8
2	고등학교입학	169	134	79.3
3	제증명	167	159	95.2
4	고등학교전학	105	91	86.7
5	민원	85	79	92.9
6	수능	46	26	56.5
7	중등교원인사	44	22	50
8	교육지원청학원	44	43	97.7
9	감사	34	26	76.5
10	나이스/업무포털	33	32	97
	기 타	833	558	67.0
	총 계	1,800	1,364	75.8

○ 월별 주요 상담분야 현황

상위	월별 상담 분야	2023년						계
		6월	7월	8월	9월	10월	11월	
1	단순안내	252	252	209	260	188	240	1,401
2	제증명	192	127	173	254	200	167	1,113
3	고등학교 전학	146	247	254	132	106	105	990
4	민원	114	61	87	105	83	85	535
5	고등학교 입학	24	24	61	71	74	169	423
6	검정고시	189	17	123	41	9	12	391
7	수능	15	16	116	55	14	46	262
8	학교폭력	51	40	35	40	36	30	232
9	나이스/ 업무포털	49	43	42	27	25	33	219
10	교육지원청 학원	26	37	37	27	42	44	213

○ 월별 주요 상담분야 증감 추이



※ 위 자료는 2023년 6월 ~ 2023년 11월 월별 주요 상담분야 10개를 중심으로 데이터 추출함

◉ 상담자료 분석

- ✓ **총 상담 건수 증가**(전월 대비 165건 증가)
 - 2024학년도 평준화지역 일반고 입학전형 요강 공고(8.18.), 특례입학 신청자 심사 서류 제출(11.20.~11.24.), 원서 접수(12.14.~12.18.)에 따라 평준화 지역 고등학교 지원 자격과 방법, 타 학군 입학 전 재배정, 타 시도 입학 전 선배정 등에 관한 **고등학교 입학 문의가 8월부터 지속해서 증가하였고 11월에 급증함**
 - 2024학년도 대학수학능력시험(11.16.) 실시에 따라 고사장 배정, 수험표 교부, 신분증 종류 등 **수능 문의가 급증함**
 - 겨울방학을 앞두고 학교에서 각종 공사(그린스마트 미래학교, 석면제거, 모듈러 설치 등)가 진행 예정됨에 따라 공사 일정 및 진행 현황, 공사에 따른 학생 불편에 따른 민원 제기 등 **공사 문의가 증가함**
 - 양산 ○○초 교장 갑질 의혹에 따라 감사 담당자 연결 요청, 감사 진행 상황 문의 등 **감사 문의가 증가함**
 - 2024학년도 중학교 배정원서 교부 및 접수(10월 중, 지역에 따라 일정이 다름) 완료에 따라 **교육지원청 수용(중학교 배정) 문의 감소함**
 - 2024학년도 경상남도 초·중등 교사 임용후보자 선정경쟁시험 원서접수(초등: 10.2.~10.6./중등: 10.16.~10.20.) 및 교육공무직원 채용시험 원서접수(11.1.~11.3) 완료에 따라 **교원임용 및 교육공무직원 채용문의 감소함**

4 주요 민원 상담 내용

상담유형	접수내용
수능	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 수능 응시자의 고사장 배정 및 확인 방법 ✓ 수능 시험 시 본인 입증을 위한 신분증 종류 ✓ 수능 시험 중 휴대 가능 및 불가능 물품 종류 ✓ 수험표 대리인 수령 가능 여부 ✓ 수험표 분실에 따른 재출력 방법 문의 ✓ 수능 시험 준비를 위한 시설 점검 및 소음 방지를 위한 공사 중지 관련

상담유형	접수내용
<p>고등학교 전·입학</p>	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 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 ✓ 평준화지역 일반고 특례입학 신청 자격
<p>제증명</p>	<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 ✓ 대리인의 민원 신청 및 필요서류 ✓ 팩스민원신청서 접수·처리 결과 확인
<p>교원임용</p>	<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
<p>교육공무직원 채용</p>	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 직종별 제출 서류 및 서류 발급 방법 ✓ 지역별 응시원서 제출 장소 및 제출 기간