2026년 9월 경남교육콜센터 운영현황 보고

총무과 민원기록담당

1 운영 현황

○ 총괄

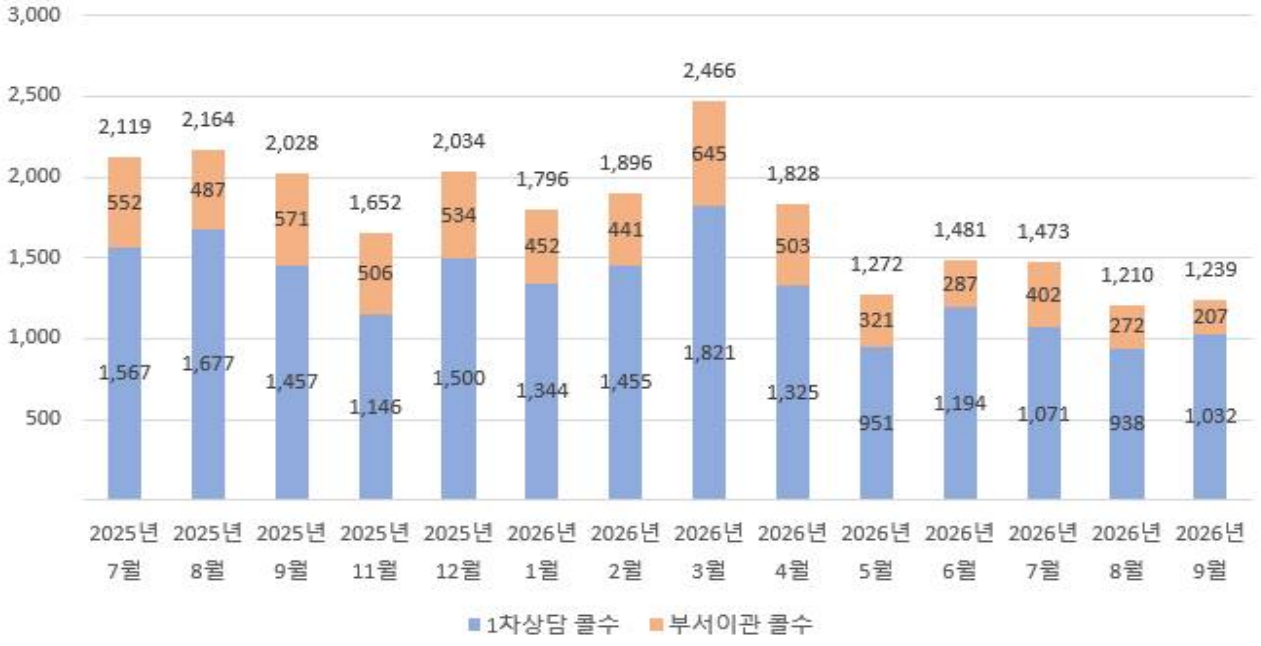
구분	2026. 9월 상담건수 (A)	전월 대비 증감 현황			전년도 대비 증감 현황		
		전월 건수 (B)	증감 (A-B)	증감률(%) [(A-B)/B×100]	전년 건수 (C)	증감 (A-C)	증감률(%) [(A-C)/C×100]
현황	1,239	1,210	29	2.4	2,028	△789	△38.9

○ 월별 현황

구분	2026년 9월(A)			2026년 8월(B)			전월 대비 증감 현황(A-B)		
	상담 건수	1차상담 건수	1차상담 비율(%)	상담 건수	1차상담 건수	1차상담 비율(%)	상담 건수	1차상담* 건수	1차상담* 비율(%)
현황	1,239	1,032	83.3	1,210	938	77.5	29	94	5.8p

* **전월대비 증가 사유: 수능 및 검정고시 관련 제증명 발급 등 1차 상담이 가능한 단순 문의가 증가**하고, 전입학 업무 관련 직무연수를 통한 상담원 상담 역량 향상으로 1차 상담률이 상승

- 제증명 및 단순안내: (2026. 8월) 190건 → (2026. 9월) 239건, **49건 증가**



○ 일별 현황

- (하루 평균 상담 건수) 1,239건/20일=62건
- (1인당 하루 평균 상담 건수) 62건/3인=21건

순번	일자(요일)	주요 상담유형	상담 건수	비고
1	01(화)	제증명 단순안내 고등학교전학 고등학교입학 다자녀지원 직업교육	76	
2	02(수)		69	
3	03(목)		52	
4	04(금)		68	
5	07(월)		77	
6	08(화)		73	
7	09(수)		61	
8	10(목)		54	
9	11(금)		69	
10	14(월)		60	
11	15(화)		43	
12	16(수)		53	
13	17(목)		56	
14	18(금)		46	
15	21(월)		60	
16	22(화)		65	
17	23(수)		59	
18	28(월)		75	
19	29(화)		52	
20	30(수)		71	
총계			1,239	

2 운영세부현황

○ 2026년 9월 주요 상담 현황

상위	상담유형	소관부서	상담건수	1차 상담건수	1차상담 비율(%)
1	**제증명**	총무과	138	136	98.55
2	단순안내	총무과	101	96	95.05
3	**고등학교전학**	중등교육과	85	77	90.59
4	**고등학교입학**	진로교육과	44	29	65.91
5	다자녀지원	교육복지과	39	31	79.49
6	**직업교육**	진로교육과	33	22	66.67
7	학교폭력	민주시민교육과	31	28	90.32
8	수능	진로교육과	30	25	83.33
9	생활기록부	중등교육과	29	24	82.76
10	학생체육	체육예술건강과	27	23	85.19
기타			682	541	79.33
총계			**1,239**	**1,032**	**83.29**

- **(제증명)** 제2회 검정고시 합격자 발표(8. 28.) 및 2027학년도 대입 수시모집 원서접수(9. 7.~9. 11.)에 따라 관련 서류 발급 문의가 증가하였으며, 개명에 따른 기재사항 정정 문의도 발생
- **(고등학교전학)** 2학기 개학에 따라 타 시도 및 도내 고등학교 간 전학 절차와 구비서류, 거주지 이전에 따른 학교 배정 및 일반고·특성화고 간 전학 가능 여부 등에 관한 문의가 다수 발생
- **(고등학교입학)** 2027학년도 고등학교 입학전형 기간이 다가옴에 따라 지원 자격과 전형 일정, 원서접수 방법 및 타 시도 중학교 졸업(예정)자의 도내 고등학교 지원 가능 여부 등에 관한 문의 지속
- **(직업교육)** 꿈디딤카드 포인트 지급 관련 문의가 집중되었던 전월 대비 상담건수는 감소하였으나, 포인트 미지급 확인, 카드 발급·재발급, 지원금액 및 사용처 등에 관한 문의 지속

○ 최근 6개월 주요 상담 현황

상위	상담유형	2026년						계
		4월	5월	6월	7월	8월	9월	
1	다자녀지원	571	410	108	52	55	39	1,235
2	고등학교전학	78	236	131	153	102	85	785
3	단순안내	109	178	125	123	96	101	732
4	제증명	123	156	116	99	94	138	726
5	검정고시	23	72	149	24	76	21	365
6	고등학교입학	26	52	37	48	66	44	273
7	학교폭력	38	96	33	41	18	31	257
8	직업교육	17	30	21	83	48	33	232
9	생활기록부	32	52	23	33	38	29	207
10	교육급여	55	78	20	21	7	7	188

- **(다자녀지원)** 입학지원금 신청·지급이 집중된 3~5월 이후 상담건수가 지속적으로 감소하였으며, 9월에는 미지급 포인트 확인, 카드 잔액·사용기한, 사용처 및 가맹점 등에 관한 문의가 주로 발생
- **(고등학교전학)** 2학기 전입학 신청이 집중되었던 7월 대비 상담건수는 감소하였으나, 거주지 이전에 따른 전입학 가능 여부와 전 가족 주소 이전 요건, 배정 절차·제출서류 및 특성화고·일반고 간 진로변경 전입학 등에 관한 문의 지속
- **(제증명)** 검정고시 합격자 발표(8. 28.) 및 대입 수시모집 원서접수(9. 7.~9. 11.)에 따라 9월 상담건수가 전월 대비 증가하였으며, 검정고시 합격·성적증명서, 학교생활기록부 발급 및 개명에 따른 기재사항 정정 등에 관한 문의가 다수 발생
- **(검정고시)** 제2회 검정고시 시행(8. 11.) 및 합격자 발표(8. 28.)에 따라 8월 상담건수가 일시적으로 증가하였으나, 시험 및 합격자 발표 일정이 종료되면서 9월에는 상담건수가 크게 감소

3 주요 민원 상담 내용

<table>
<tr><th>상담유형</th><th>접수내용</th></tr>
<tr><td>제증명</td><td>✓ 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</td></tr>
<tr><td>고등학교
전·입학</td><td>✓ 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</td></tr>
<tr><td>검정고시</td><td>✓ 검정고시 접수기간, 접수방법(방문/온라인), 일정 및 응시자격
✓ 원서 접수 시 필요서류 및 대리인 방문 시 필요서류
✓ 검정고시 원서 접수용 제증명서 발급 방법
<table>
<tr><th colspan="2">구 분</th><th>일 자</th><th>비 고</th></tr>
<tr><td rowspan="2">원서교부 및 접수기간</td><td>현장 접수</td><td>2026. 6. 22.(월) ~ 6. 26.(금)</td><td rowspan="2">온라인 접수기간은 1일 단축 운영</td></tr>
<tr><td>온라인 접수</td><td>2026. 6. 22.(월) ~ 6. 25.(목)</td></tr>
<tr><td colspan="2">원서접수 취소기간</td><td>2026. 6. 22.(월) ~ 6. 26.(금)</td><td></td></tr>
<tr><td colspan="2">시험장소 공고일</td><td>2026. 7. 31.(금)</td><td>교육청 누리집 공고</td></tr>
<tr><td colspan="2">시 험 일</td><td>2026. 8. 11.(화)</td><td></td></tr>
<tr><td colspan="2">합격자 발표</td><td>2026. 8. 28.(금)</td><td>교육청 누리집 발표</td></tr>
</table></td></tr>
<tr><td>교원자격증</td><td>✓ 분실 또는 개명에 따른 교원자격증 재교부 신청 방법
✓ 무시험검정 신청 방법 및 제출서류 문의</td></tr>
</table>

<table>
<tr><th>상담유형</th><th>접수내용</th></tr>
<tr><td>다자녀
지원</td><td>✓ 첫째가 대학생일 경우 둘째 지원 가능 여부
✓ 경남에 거주하지만 타 시도의 학교에 다닐 경우 지원 가능 여부
✓ 물품 구매의 가능 품목 여부 및 수량 제한 여부
✓ 가족관계 범위 및 증빙서류 종류 관련 문의
✓ 지원카드 발급 절차
✓ 지원카드 지원대상자 명단 제출 일정
<table><tr><th>순</th><th>내 용</th><th>추진기관</th><th>실시일</th></tr><tr><td>1</td><td>지원대상자 신청 명단 제출</td><td>각급학교</td><td>2026. 3. 13.
까지</td></tr><tr><td></td><td></td><td>교육지원청</td><td>2026. 3. 18.
까지</td></tr><tr><td>2</td><td>지원카드 발급 및 바우처 지급
※ 지원카드 발급: 온라인 및
농협은행지점에서 진행</td><td>본청
농협 은행</td><td>2026. 3. 26.
이후
매주 목요일</td></tr><tr><td>3</td><td>다자녀 학생 입학준비물품
구입비 정산</td><td>본청
농협 은행</td><td>2026년 11월
(예정)</td></tr><tr><td>4</td><td>다자녀 학생 교육비(입학지원금)
신청 대장 작성 및 비치</td><td>각급학교</td><td>2026년 3월</td></tr></table></td></tr>
<tr><td>교복 및
체육복</td><td>✓ 교복 및 체육복 지원 여부 및 방법
✓ 교복구입비 지원 방법 및 시기
✓ 교복구입비 지원 대상 및 절차
- 도내 학교 신입생
<table><tr><th>1단계</th><th>2단계</th><th>3단계</th><th>4단계</th></tr><tr><td>소요예산 신청
(2월)</td><td>학교별 신청액
교부(2~3월)</td><td>교복 대금
납부
(3월~12월)</td><td>정산 및 반납
(다음연도
1~2월)</td></tr><tr><td>중·고·특수학교
→교육지원청</td><td>교육지원청 →
학교</td><td>학교 → 업체</td><td>학교 →
교육지원청</td></tr></table>- 타시도 학교 및 대안교육기관 신입생
<table><tr><th>1단계</th><th>2단계</th><th>3단계</th><th>4단계</th></tr><tr><td>교복구입비
지원 신청서
제출
(2월)</td><td>지역별
소요예산
신청(2~3월)</td><td>지역별 신청액
재배정(3월)</td><td>교복구입비
지원
(4월)</td></tr><tr><td>초·중·특수학교
→
교육지원청</td><td>교육지원청 →
교육청</td><td>교육청 →
교육지원청</td><td>교육지원청 →
대상 학생</td></tr></table></td></tr>
<tr><td>직업교육
(꿈디딤카드)</td><td>✓ 지원금 지급 시기 및 사용기한 문의
✓ 사용방법 및 사용처 문의
✓ 지원카드 지원대상자 명단 제출 일정</td></tr>
</table>

상담유형	접수내용

<table>
<tr><th colspan="2">『경남도교육청꿈디딤 카드』발급 신청</th><th rowspan="2">바우처 포인트 지원</th></tr>
<tr><th>기간</th><th>방법</th></tr>
<tr><td>2026. 7. 1.(수) ~
7. 14.(화)</td><td>농협 영업점 직접방문
또는 온라인 신청</td><td>지원액:100,000원(포인트) 지급
지급(예정일): 7. 15.(수)
이후 발급자는 추가 일정에 따라
지급(5일~10일 간격)
(바우처 지급 시 문자 안내)</td></tr>
</table>

✓ 사용기한: **2027년 2월 28일까지** 사용 가능 2회차 10월 중순 3차 11월 말
- **2027년 2월 28일 이후 잔액 소멸**, 이월 또는 환불되지 않음

✓ 지급시기: 2026년 7월 15일(수), 이후 발급자 5일~10일 간격으로 지급

✓ 사용처
- 경상남도 내 기술/사무/가정계 학원, 외국어 학원, 지역 서점, 문구점, 안경점, 이·미용원, 사진관, 독서실, 스터디카페, 자격증 취득 사이트(큐넷, 대한상공회의소)
- 사용 불가 업종: 「청소년보호법 시행령 제5조(청소년 출입·고용금지업소의 범위)」에 해당하는 업종, 피부미용원, 예체능계학원, 문리(입시)계학원, 자동차운전학원, 문화센터, 학습지(인터넷교육, 방문학습 포함), 기타학원(공부방, 댄스 등), 유학원, 식당, 카페, 편의점, 게임/오락/PC방, 백화점, 온라인 쇼핑몰, 상품권 판매점 등