2026년 8월 경남교육콜센터 운영현황 보고

총무과 민원기록담당

1 운영 현황

○ 총괄

구분	2026. 8월 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	1,210	1,473	△263	△17.9	2,164	△954	△44.1

○ 월별 현황

구분	2026년 8월(A)			2026년 7월(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	1,210	938	77.5	1,473	1,071	72.7	△263	△133	4.8p

* **전월대비 상담건수 감소 사유**: 경상남도교육청 교육정보원 주관 정보시스템 재난대응 모의훈련(8. 21.(금) 18:30~8. 24.(월) 08:00) 이후 콜센터 시스템 불안정으로 내선전화 전환과 시스템 복구를 반복하여 상담을 진행함에 따라, 8. 24.(월)~8. 27.(목) 일부 상담 건수가 시스템에 집계되지 않음



○ 일별 현황

- (하루 평균 상담 건수) 1,210건/20일=61건
- (1인당 하루 평균 상담 건수) 61건/3인=20건

순번	일자(요일)	주요 상담유형	상담 건수	비고
1	03(월)	고등학교전학 단순안내 제증명 검정고시 고등학교입학 다자녀지원	58	
2	04(화)		53	
3	05(수)		46	
4	06(목)		43	
5	07(금)		43	
6	10(월)		82	
7	11(화)		80	
8	12(수)		64	
9	13(목)		56	
10	14(금)		54	
11	18(화)		76	
12	19(수)		83	
13	20(목)		64	
14	21(금)		77	
15	24(월)		55	정보시스템 재난대응 모의훈련 이후 콜센터 시스템 불안정으로 내선전화 전환과 시스템 복구를 반복함에 따라 일부 상담 건수가 집계되지 않음
16	25(화)		53	
17	26(수)		31	
18	27(목)		28	
19	28(금)		74	
20	31(월)		90	
총계			1,210	

2 운영세부현황

○ 2026년 8월 주요 상담 현황

상위	상담유형	소관부서	상담건수	1차 상담건수	1차상담 비율(%)
1	**고등학교전학**	중등교육과	102	84	**82.35**
2	단순안내	총무과	96	85	**88.54**
3	**제증명**	총무과	94	92	**97.87**
4	**검정고시**	초등교육과	76	66	**86.84**
5	고등학교입학	진로교육과	66	40	**60.61**
6	다자녀지원	교육복지과	55	35	**63.64**
7	**직업교육**	진로교육과	48	32	**66.67**
8	**수능**	진로교육과	44	38	**86.36**
9	생활기록부	중등교육과	38	35	**92.11**
10	중등교원인사	중등교육과	32	21	**65.63**
기타			559	410	**73.35**
총계			**1,210**	**938**	**77.52**

- **(고등학교전학)** 2학기 전입학 신청 시기와 맞물려 거주지 이전에 따른 전입학 가능 여부, 전 가족 주소 이전 요건, 평준화지역 학교 배정·제출서류 및 특성화고·일반고 간 진로변경 전입학 등에 관한 문의 지속
- **(검정고시/제증명)** 제2회 검정고시 시행(8. 11.) 및 합격자 발표(8. 28.)에 따라 관련 제증명 발급 문의가 많았으며, 수능 원서접수에 필요한 제증명 발급 방법과 개명에 따른 기재사항 정정 등에 관한 문의도 다수 발생
- **(직업교육)** 꿈디딤카드 포인트 지급 관련 문의가 집중되었던 전월 대비 상담건수는 감소하였으나, 포인트 미지급 확인, 카드 발급·재발급, 지원금액 및 사용처 등에 관한 문의 지속
- **(수능)** 2027학년도 대학수학능력시험 온라인 사전입력(8. 20.~9. 3.) 및 원서접수(8. 24.~9. 4.) 시작에 따라 졸업생·검정고시 합격자의 접수 장소, 사전입력 방법 등 관련 문의 증가

○ 최근 6개월 주요 상담 현황

상위	상담유형	2026년						계
		3월	4월	5월	6월	7월	8월	
1	**다자녀지원**	529	525	205	108	52	55	1,474
2	단순안내	202	136	89	125	123	96	771
3	**고등학교전학**	174	89	118	131	153	102	767
4	제증명	174	153	78	116	99	94	714
5	**검정고시**	52	25	36	149	24	76	362
6	**고등학교입학**	23	28	26	37	48	66	228
7	학교폭력	34	45	48	33	41	18	219
8	직업교육	19	18	15	21	83	48	204
9	생활기록부	36	37	26	23	33	38	193
10	중등교원인사	46	28	23	13	30	32	172

- **(다자녀지원)** 입학지원금 신청·지급이 집중된 3~5월 이후 상담건수가 지속적으로 감소하였으며, 8월에는 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
- **(검정고시)** 2026년도 제2회 검정고시 시행 및 합격자 발표 시기와 맞물려 시험장소·수험표 확인, 합격 여부 및 성적 조회, 합격·성적증명서 발급 등에 관한 문의가 증가하여 전월 대비 상담건수 크게 증가
- **(고등학교입학)** 하반기 고등학교 입학전형 준비 시기에 접어들면서 고입포털 이용 오류, 지원 자격, 전형 일정, 학교 배정 및 원서접수 절차 등에 관한 문의가 증가하여 최근 6개월간 전반적인 증가 추세

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