

실·국별 주요업무보고

# 총 무 과

창의적 민주시민을 기르는  
혁신미래교육

➤ 일반 현황

➤ 예산 현황

➤ 업무 평가 및 개선 방향

➤ 부서별 주요업무

## 총무과

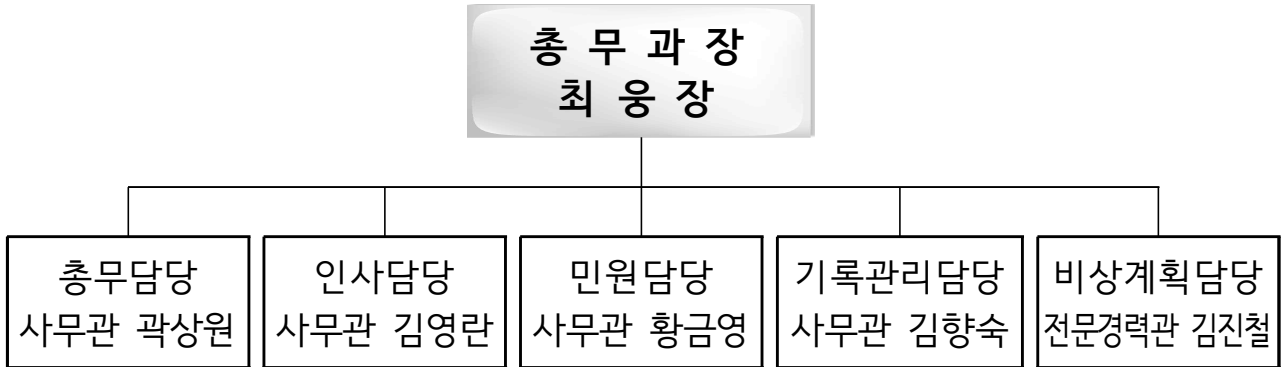
1. 소통하는 인사정책을 통한 교육현장 만족도 제고
2. 시민이 만족하는 국민행복민원실 운영



## 일반 현황

### 조직

1과 5담당



### 정·현원

(기준: '21.1.10.)

구분	일 반 직										교육전문직			별 정 직	합계
	3급	4급	5급	6급	7급	8급	9급	전문 경력관	기록 연구사	소계	초 등	중 등	소 계		
정원	1	1	7	20	37	6	0	2	2	76	1	1	2	2	80
현원	1	1	7	22	32	7	1	2	2	75	1	1	2	2	79

### 주요 기능

구 분	담 당 업 무
총 무 과	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 공인·당직·보안·청사 관리</li> <li>○ 직원 후생복지 관리</li> <li>○ 지방공무원의 임용·복무 및 고충심사 등 인사 관리</li> <li>○ 고등학교 전·편입학 학생 배정</li> <li>○ 민원콜센터 운영</li> <li>○ 기록물·정보공개·증명발급시스템 운영 및 관리</li> <li>○ 비상대비 업무, 직장민방위·사회복무요원 관리</li> </ul>



## 예산 현황

### 2021년 본예산 사업별 내역

(단위: 천원)

부서	세부사업	2021년도	2020년도		증감 (A-B)	증감율 (%)
		본예산(A)	본예산(B)	추경예산		
총 무 과	교육정책기획관리	149,760	165,860	133,550	△16,100	△9.7
	교육행정기록물관리	554,317	688,365	629,636	△134,048	△19.5
	교직원복지대여	43,568	43,568	43,568	-	-
	교직원복지지원	7,131,374	7,267,174	7,203,554	△135,800	△1.9
	민원관리	139,597	150,075	147,235	△10,478	△7.0
	분청운영(기관운영)	2,118,655	2,219,690	2,219,690	△101,035	△4.6
	비상대비계획및보안관리	164,563	166,863	150,836	△2,300	△1.4
	선거관리	3,768,864	-	-	3,768,864	100
	지방공무원연수지원	888,829	1,055,823	741,323	△166,994	△15.8
	지방공무원인사관리	774,400	640,400	454,280	134,000	20.9
	지방공무원임용관리	976,660	976,820	1,039,820	△160	△0.02
합계	16,710,587	13,374,638	12,763,492	3,335,949	24.9	

### 2021년 과제별 예산 내역

(단위: 천원)

번호	과제명	예산액		집행예정액				쪽수
		'21	'20	1분기	2분기	3분기	4분기	
1	소통하는 인사정책을 통한 교육현장 만족도 제고	2,639,829	2,673,043	390,000	820,000	740,000	689,889	65
2	시민이 만족하는 국민행복민원실 운영	139,597	150,075	75,185	28,112	20,142	16,158	69
합계		2,779,426	2,823,118	465,185	848,112	760,142	706,047	



## 업무 평가 및 개선 방향

### □ 성과

- 지방공무원 인사제도 개선 및 인사정책 수립
  - 일반직공무원 인사고충상담 활성화 계획 시행으로 인사 청렴도 및 만족도 제고
  - 6급 이하 지방공무원 성과상여금 지급 시 최상위등급자 명단 공개로 평가의 투명성과 공정성 제고 및 성과상여금 조기 집행 완료
  - 공업·시설직렬 공무원 전문인력(자격 및 경력 소지자) 채용
  - 코로나19 관련 복무관리지침(유연근무·재택근무) 적기 마련 및 시행
  - 포상휴가 신설 및 학습휴가 확대로 소속 공무원의 복지 향상
- 시·도교육청 최초 국민행복민원실 재인증기관 선정 및 국민생각함 활용 실태점검 결과 시·도교육청 1위 달성
  - 행정자치부 주관 시·도교육청 최초·유일 국민행복민원실 재인증('17년 최초 인증)
  - 국민권익위원회 주관 온라인 정책소통공간 “국민생각함” 활용 실적 1위
- 중학교 전편입학 배정결과 문자서비스 시행으로 학부모 편의 증진
- 신속·공정한 민원처리 및 서울교육콜센터 고품질 상담서비스 제공
  - 민원조기경보제, 민원사전예보제 실시로 민원예방 및 신속한 민원처리
  - 콜센터 「8 to 6」 상담시간 확대 및 카카오톡 상담서비스 운영

### □ 한계

- 개인 삶을 중시하는 사회적 분위기, 격무부서 근무 기피 현상 심화
  - 적재적소로의 인사 운영 어려움
- 민원만족도 향상의 한계
  - 악성·특이 민원 빈발 등으로 민원만족도 향상률 둔화

## □ 개선 방향

- 행복한 일터, 성장하는 조직을 위한 ‘건전한 조직문화’ 조성 노력
  - 일과 삶의 균형을 지원하는 심리상담 등 운영
  - 적극 행정을 장려하는 제도적 기반 마련, 업무처리 중 발생하는 소송 대응 지원을 위한 책임 보험 가입 등 추진
- 체계적인 민원예방·관리시스템을 확립하여 민원서비스 수준 향상
  - 민원인 편의 증진을 위한 제도개선사항 발굴 및 추진
  - 찾아가는 맞춤형 민원서비스 연수 확대 및 미흡기관 컨설팅 강화



## 주요업무

작성자

총무과장: 최웅장 ☎215

인사팀장: 김영란 ☎230

담당: 조혜연 ☎231

1

## 소통하는 인사정책을 통한 교육현장 만족도 제고

### □ 사업 개요

#### ○ 목적

- 현장과 소통을 통한 공정하고 투명한 인사운영으로 구성원의 만족도 제고
- 창의적·협력적·적극적 조직문화 조성을 위한 기반마련

#### ○ 근거

- 「지방공무원법」 및 「지방공무원 임용령」

#### ○ 주요 내용

- 전문성을 갖춘 우수 인재 유치를 위한 인사 관리
- 지방공무원의 일과 삶의 균형 지원을 위한 심리상담 등 운영
- 서울형 적극 행정 장려 기반 마련

### □ '20년 추진 실적

#### ○ 수요자 중심의 상시 인사관리 체제 운영

- 일반직공무원 인사고충상담 활성화 계획 수립 및 시행
  - ※ 「인사고충상담실」 구축(2020.4.1.) 및 상시 상담 실시
  - ※ 전보 관련 198건 상담(방문상담 112건, 전화상담 70건, 메일상담 16건)
- 2020년 상·하반기 인사모니터링 시행에 따른 인사제도 개선
  - ※ 2021년 인사운영 기본계획 정비(인사고충상담 운영 내실화, 직속기관 근무 횟수 제한 완화, 신규공무원 순환전보 기준 개정)
- 업무처리 중 발생한 소송 대응 지원을 위한 책임보험 가입
  - ※ 농협손해보험(주)과 계약(행정안전부 책임보험 통합계약, '20.6.23.)
  - 가입범위: 지방공무원(교육전문직 포함) 7,015명 34,429천원(하반기)
  - 주요보장: 1인당 민·형사 사건당 소송비용 등 보험사고비용(9천만원 한도)

- 지방공무원 성과상여금업무 처리지침 개선
  - 「지방공무원 보수업무처리 지침」에 의거 설문조사를 통한 의견 수렴 및 반영
    - 성과상여금업무의 투명성 제고를 위해 최상위등급자 명단 공개
    - 등급간 지급액 격차 최소화하도록 성과상여금 지급률 변경
- 공업·시설직렬 공무원 전문인력 채용
  - 자격 및 경력 소지자 대상 공업·시설직렬 8급 공무원 경력경쟁채용
    - ※ 공업 10명, 시설 13명 선발
- 직원 복지 및 현장 재난 대응을 위한 복무제도 개선 마련
  - 코로나19 확산 방지를 위한 복무관리지침 적기 마련 및 시행
    - ※ 유연근무, 재택근무 지침 마련 및 시행
  - 직원 복지를 위한 지방공무원 복무조례 개정
    - ※ 포상휴가 제정(5일 범위), 학습휴가 확대(청 근무자 2일⇒4일)

추진 목표

세부사업명	추진 시기	물량
고졸자 기술직 공무원 채용	연중	기술직 공무원
전문 심리상담 지원, 수시 인사상담 창구 운영	연중	지방공무원 전체 대상
「서울특별시교육청 적극행정 운영 조례」 제정 추진	상반기	-
지방공무원 책임보험 가입	1월 중	지방공무원 7,043명



## □ 추진 계획

### '21 주요 개선 사항

- 소통하는 인사 정책을 통한 소속 공무원 만족도 제고
    - 인사모니터링 지속 운영, 인사정보 사전 공개 확대, 리버스멘토링 등 시행
  - 고졸자 기술직 공무원 채용 확대 추진
    - 채용 직렬 확대를 위한 인사규칙 개정
  - 지방공무원의 일과 삶의 균형을 지원하는 상담 등 운영
    - 직무 스트레스 관리를 위한 전문심리 상담 지원
  - 서울형 적극행정 추진을 위한 기반 마련
    - 「서울특별시교육청 적극행정 운영 조례」 제정 추진
    - 지방공무원의 적극적 업무수행 중 발생한 소송경비 지원을 위한 책임보험 지속 가입
- 
- 소통하는 인사 정책을 통한 소속 공무원 만족도 제고
    - 상·하반기 인사모니터링을 통한 현장의 의견수렴 및 반영을 통한 인사제도 개선 지속
    - 수요자 중심의 인사정보 사전 공개 확대
      - ※ 정기인사 기관별 전보대상 현황, 퇴직에 따른 직급별 승진예정인원 등
    - 세대·직급·부서 간 소통강화를 위한 리버스 멘토링 시행
    - 다양한 행정업무 경험 기회 제공을 위한 교육행정직렬 신규공무원 '행정청-학교' 순환전보 실시
  - 기술계고 취업 활성화를 위한 고졸자 기술직 공무원 채용 확대 추진
    - 채용 직렬 확대(시설관리직렬)를 위한 「서울특별시교육청 지방공무원 인사규칙」 개정 추진
      - ※ 기술계고 응시대상 전공학과 중 시설관리직렬 관련 학과 규정 신설
  - 지방공무원의 일과 삶의 균형을 지원하는 상담 등 운영
    - 직무스트레스 관리를 위한 전문상담 및 정신건강 회복 지원
      - ※ 전문상담기관과 용역계약 추진(예산액 3천만 원): '21.2월 중
    - 인사고충 상담창구 지속 운영

○ 서울형 적극행정 추진을 위한 기반 마련

- 「서울특별시교육청 적극행정 운영 조례」 제정 추진

※ 「서울특별시교육청 적극행정 면책제도 운영 규정('20.8.26.) 제정

- 지방공무원의 적극적 업무수행 중 발생한 소송경비 지원을 위한 책임보험 가입

※ 농협손해보험(주)와 계약(행정안전부의 책임보험 통합계약): '21.1.1.

· 가입범위: 지방공무원(교육전문직 포함) 7,043명, 49,379천원(1년)

□ 추진 일정

○ 「서울특별시교육청 지방공무원 인사규칙」 개정: '21.1~3월

○ 고졸자 기술직 공무원 경력경쟁임용 시행: '21.3~9월

○ 「서울특별시교육청 적극행정 운영 조례」 제정 추진: '21.1~6월

○ 인사만족도 측정을 위한 인사모니터링: '21.2월, 10월 2회

○ 지방공무원 정기인사: '21.6월, 12월 2회

□ 예산 집행 계획

(단위: 천원)

사업명	예산액		집행예정액 / 집행내용				주요사업별 설명자료 쪽수
	'21	'20	1분기	2분기	3분기	4분기	
지방공무원 연수지원	888,829	1,055,823	280,000 교육비, 등록금, 여비 지급 등	150,000 교육비, 등록금, 여비 지급 등	300,000 교육비, 등록금, 여비 지급 등	158,829 교육비, 등록금, 여비 지급 등	195~208
지방공무원 인사관리	774,400	640,400	60,000 인사관리 시스템 개선, 인사위원회 운영 등	330,000 멘토링운영, 임용후보자 교육훈련비 지급 등	60,000 운영비, 공무원증 발급 등	324,400 멘토링운영, 임용후보자 교육훈련비 지급 등	209~213
지방공무원 임용관리	976,660	976,820	50,000 임기제공무원 임용 등	340,000 신규임용 필기시험 운영 등	380,000 신규임용 면접시험, 5급 심사승진 임용평가 운영 등	206,660 5급 심사승진 임용평가 운영 등	214~219
<b>합계</b>	<b>2,639,889</b>	<b>2,673,043</b>	<b>390,000</b>	<b>820,000</b>	<b>740,000</b>	<b>689,889</b>	

## 2

# 시민이 만족하는 국민행복민원실 운영

### □ 사업 개요

- 목적
  - 민원서비스 수준 향상 및 민원만족도 제고
- 근거
  - 「민원 처리에 관한 법률」 및 「민원 처리에 관한 법률 시행령」
- 주요 내용
  - 체계적인 민원예방·관리시스템 마련으로 신속·공정한 민원처리
  - 서울교육콜센터 고품질 상담서비스 제공

### □ '20년 추진 실적

- 시·도교육청 최초 국민행복민원실 재인증기관 선정(행정안전부 주관)
  - 민원실 내·외부 공간 및 서비스 분야 평가를 통해 우수민원실로 선정
  - 전국 시·도교육청 최초·유일 국민행복민원실 재인증('17년 최초 인증)
- 국민생각함 활용 실태점검 결과 시·도교육청 1위 달성(권익위원회 주관)
  - 온라인 국민참여 공간에서의 소통·참여 역량 제고 및 대국민 서비스 수준 향상 도모

#### 국민생각함

국민권익위원회가 운영하는 온라인 “정책소통공간”으로, 국민이 보다 쉽고 재미있게 공공문제를 논의하여 합리적인 대안을 마련하는 “국민정책참여플랫폼”임

- 민원인 편의 증진을 위한 제도개선사항 지속 발굴
  - 중학교 전편입학 배정결과 문자 알림 서비스 구축('20.2월)
  - 민원처리 조기경보제, 민원처리 사전예보제, 민원발급 사전예약 서비스, 민원실 화·목요일 「8 to 7」 2시간 연장 민원서비스 등 실시

#### 민원처리 조기경보제

전년도 민원을 분석, 당해연도 민원발생 예상 건에 대하여 매월 사전 안내

#### 민원처리 사전예보제

민원처리 지연 예방을 위해 처리기간 만료일 및 만료일 전일 민원처리 담당자에 문자알림 서비스 제공

- 「1396 서울교육콜센터」 고품질 상담서비스 제공
  - 서울교육콜센터 상담 만족도: 96.9%, 직접 처리율: 87.1%
  - 카카오톡 민원상담 서비스 제공: 연 10,303건 상담

추진 목표

세부사업명	추진시기	물량
민원서비스 향상 통합연수	상·하반기	전체 기관 및 학교 대상(2회)
찾아가는 맞춤형 국민신문고 민원 연수	연중	본청 각 부서, 교육지원청 (11청), 희망 직속기관 대상
민원서비스 실태점검 및 미흡기관 컨설팅	분기별	미흡평가 기관(부서) 대상 컨설팅 및 피드백(4회)
서울교육콜센터 상담 만족도 조사	분기별	개별 상담사 및 콜센터운영 만족도 조사(4회)

추진 계획

'21 주요 개선 사항

- 민원인 편의증진을 위한 제도개선 및 민원서비스 향상 추진
  - 민원 신청서류 간소화 방안 마련 및 실행
  - 서울교육콜센터 고품질 상담서비스 제공 및 홍보 강화
- 
- 체계적인 민원예방·관리시스템 마련으로 신속·공정한 민원처리
    - 국민신문고 운영실태 점검(월 2회) 및 민원처리 결과 분석(월 1회)
    - 민원인 편의 증진을 위한 제도개선사항 지속 발굴
    - 「민원처리 조기경보제」 및 「민원처리 사전예보제」 운영
    - 민원서비스 향상 연수 및 민원평가 미흡 기관 컨설팅 실시
    - 민원인 편의시설 개선 및 민원서비스 향상 추진
    - 「민원발급 사전예약서비스」 및 민원실 화·목요일 「8 to 7」 2시간 연장 민원서비스 운영

○ **민원 서류 간소화 및 민원서식 정비**

- 민원 구비서류의 법적 근거 및 필요성 검토를 통한 감축 가능 민원 발굴
- 행정정보공동이용이 가능한 민원신청 서식 정비 및 작성항목 간소화 지속 추진
- 민원서류 간소화 TF 운영, 간소화 대상 민원 의견 수렴 등 실시

○ **서울교육콜센터 고품질 상담서비스 제공 및 홍보 강화**

- 콜센터 「8 to 6」 1시간 빠른 상담 및 카카오톡 민원상담 서비스 운영
- 상담서비스 품질 저하 방지를 위한 상담사 교육
- 각종 홍보물 제작 시 02)1396 문구 삽입, 리플렛 제작 등 콜센터 홍보

**추진 일정**

- 국민신문고 민원서비스 향상 계획 수립 및 시행: '21.2월
- 민원서류 간소화 TF 구성·운영: '21.3~9월
- 서울교육콜센터 전화상담 및 카카오톡 상담 서비스: 연중

**예산 집행 계획**

(단위: 천원)

사업명	예산액		집행예정액 / 집행내용				주요사업별 설명자료 쪽수
	'21	'20	1분기	2분기	3분기	4분기	
민원관리	139,597	150,075	75,185	28,112	20,142	16,158	168~179
			무인민원 분담금 등	전편입학 시스템유지 보수 등	민원서비스 향상연수등	민원콜센터 운영비 등	
<b>합계</b>	139,597	150,075	75,185	28,112	20,142	16,158	