

실·국별 주요업무보고

# 총 무 과

창의적 민주시민을 기르는  
혁신미래교육

➤ 일반 현황

➤ 예산 현황

➤ 업무 평가 및 개선 방향

➤ 부서별 주요업무

## 총무과

1. 수요자 중심의 지방공무원 인사정책 추진
2. 교육수요자가 행복한 책임있는 민원행정 구현



## 일반 현황

### 조직

1과 5담당



### 정·현원

(기준: '20.3.25.)

구분	일반직										교육 전문 직	별 정 직	총계
	3급	4급	5급	6급	7급	8급	9급	전문 경력관	기록 연구사	소계			
정원	1	1	7	20	35	6	0	2	2	74	2	2	78
현원	1	1	7	22	26	12	1	2	2	74	2	2	78

### 주요 기능

구분	담당 업무
총무과	<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

### □ 2020년 본예산 사업별 내역

(단위: 천원, %, 기준: '20.3.25.)

부서	세부사업	2020년도		2019년도	집행액(C) (원인행위기준)	집행률 (D=C/B)
		본예산(A)	예산현액(B)	최종예산		
총무과	교육정책기획관리	165,860	165,860	189,740	71,195	42.9
	교육행정기록물관리	688,365	688,365	877,434	171,043	24.8
	교직원복지대여	43,568	43,568	87,203	14,517	33.3
	교직원복지지원	7,267,174	7,267,174	7,091,652	344,237	4.7
	민원관리	150,075	150,075	174,751	121,473	80.9
	본청운영(기관운영)	2,219,690	2,219,690	2,173,943	834,632	37.6
	비상대비계획및보안관리	166,863	166,863	145,210	59,651	35.7
	지방공무원연수지원	1,055,823	1,055,823	1,024,828	249,460	23.6
	지방공무원인사관리	640,400	640,400	772,591	51,100	8.0
	지방공무원임용관리	976,820	976,820	981,220	41,450	4.2
소계	13,374,638	13,374,638	13,518,572	1,958,758	14.6	
총계	13,374,638	13,374,638	13,518,572	1,958,758	14.6	

### □ 2020년 과제별 예산 내역

(단위: 천원, %, 기준: '20.3.25.)

번호	과제명	2020 예산			2019 최종예산	집행액(C) (원인행위기준)	집행률 (D=C/B)	쪽수
		본예산	특교 등	계				
1	수요자 중심의 지방 공무원 인사정책 추진	2673,043	0	2673,043	2,760,719	342,010	12.8	62
2	교육수요자가 행복한 책임있는 민원행정 구현	150,075	0	150,075	158,251	121,473	80.9	66



## 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
  - 시설분야 기술인력(자격 및 경력 소지자 대상) 우수인재 채용 추진
  - 코로나19 관련 복무관리지침(유연근무·재택근무) 적기 마련 및 시행
- 중학교 전편입학 배정결과 문자서비스 시행으로 학부모 편의 증진

### 한계

- 개인 삶을 중시하는 사회적 분위기, 격무부서 근무 기피 현상 심화
  - 적재적소로의 인사 운영 어려움

### 개선 방향

- 일한 만큼 보상받는 ‘건전한 조직문화’ 조성을 위해 의견수렴 및 인사시스템 점검·보완
  - 업무공백 없이 일하면서 승진할 수 있도록 승진심사 과정 및 일정에 대한 점검 추진

1

# 수요자 중심의 지방공무원 인사정책 추진

사업 개요

○ 목적

- 공정한 인사문화 정착을 위한 투명한 인사 운영
- 일하는 조직문화 정착 및 구성원 신뢰 구축을 위한 인사제도 개선

○ 근거

- 「지방공무원법」 및 「지방공무원 임용령」

○ 주요 내용

- 인사제도에 대한 수요자 의견 수렴으로 합리적 인사관리 체제 구축
- 전문성을 갖춘 우수 인재 유치를 위한 인사 관리
- 인사운영의 투명성 제고를 위한 「인사정보 통합제공시스템」 운영
- 지방공무원 역량강화를 위한 연수 지원

추진 목표

세부사업명	추진시기	물량
인사제도 개선 및 인사정책 수립	연중	지방공무원 전체 대상
상시 인사상담창구 마련, 모니터링 내실화	연중	지방공무원 전체 대상
인사정보 통합제공시스템 운영	연중	1식(시스템 운영)
지방공무원 역량강화를 위한 연수 지원	연중	지방공무원 전체 대상

## □ 추진 계획

### '20년 주요 개선 사항

- 효율적 인력배치를 위한 전보·승진제도 개선
  - 주요부서 5급 직위공모제 지속 추진 및 정착
  - 5급 심사승진제도 점검·발전 추진
- 시설분야 기술인력 우수인재 채용
  - 자격 및 경력 소지자 대상 경력경쟁채용 시행
- 수요자 중심의 상시 인사관리 체제 운영
  - 상시 인사고충 상담창구 개설
  - 「인사정보 통합제공시스템」 운영 활성화
- 적재적소 인력배치를 위한 인사제도 개선 및 인사정책 수립
  - 5급 심사승진제도 발전 TF, 임용제도 등 각종 인사제도 운영에 대한 의견 수렴 및 지속 개선
- 시설분야 기술인력 우수인재 채용
  - 자격 및 경력 소지자 대상 경력경쟁채용 시행
    - ※ 시설 13명, 공업 10명 선발
- 수요자 중심의 상시 인사관리 체제 운영
  - 상시 인사고충 상담창구 개설
  - 상·하반기 인사모니터링 지속적 실시
  - 「인사정보 통합제공시스템」 운영 활성화로 인사정보 공유
- 지방공무원 역량강화를 위한 연수 지원
  - 고급관리자 과정, 교육정책대학원 석사과정, 사무관승진대상자 역량강화 과정, 6급 미래인재양성과정, 전문가양성 특별교육 석사과정 등 전문교육 지원
  - 공로연수, 자기주도적 기획연수, 테마연수, 장기국외훈련 등 실시

## □ 추진 실적

- 주요부서 5급 직위공모제 지속 추진
  - 2020. 1. 1.자 직위공모제 시행(6개 직위, 6명 선발) : 19명 지원
  - 성과 중심의 인사운영 및 조직역량강화를 위한 우수인재 선발
- 시설분야 기술인력 우수인재 채용 추진
  - 자격 및 경력 소지자 대상 경력경쟁채용 공고 및 서류전형 실시
    - ※ 시설 13명, 공업 10명 선발
- 수요자 중심의 상시 인사관리 체제 운영
  - 일반직공무원 인사고충상담 활성화 계획 수립 및 시행
    - ※ 「인사고충상담실」 구축 및 상시 상담 실시 (2020.4.1.)
  - 2020년 상반기 인사모니터링 계획 수립 및 추진
- 지방공무원 성과상여금업무 처리지침 개선 및 성과급 조기 집행
  - 직원 설문조사 결과를 적극 반영하여 성과상여금 지급률 변경 및 최상위등급자 명단 공개
- 코로나19 확산 방지를 위한 복무관리지침 적기 마련 및 시행
  - 유연근무, 재택근무 지침 마련 및 시행

## □ 향후 추진 일정

- 일반직공무원 신규공채 채용: '20. 3월 ~ 9월
  - ※ 시설분야 기술인력 우수인재 채용: '20. 2월 ~ 6월
- 인사만족도 측정을 위한 인사모니터링: '20. 3월, 10월
- 지방공무원 정기인사: '20. 6월, 12월
- 지방공무원 근무성적평정: '20. 6월말, 12월말

□ 예산 집행 현황

(단위: 천원, %, 작성기준일: '20.3.25.)

사업명	'20 예산			'19 최종예산	집행액 및 집행률		주요사업별 설명자료 쪽수
	본예산	특교 등	계		원인행위액 (집행률)	지출액 (집행률)	
지방공무원 연수지원	1,055,823	-	1,055,823	1,024,828	249,460 (23.6)	249,460 (23.6)	190
지방공무원 인사관리	640,400	-	640,400	772,591	51,100 (8.0)	51,100 (8.0)	202
지방공무원 임용관리	976,820	-	976,820	963,300	41,450 (4.2)	41,450 (4.2)	207
계	2,673,043	-	2,673,043	2,760,719	342,010	342,010	

2

**교육수요자가 행복한 책임있는 민원행정 구현**

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

추진 목표

세부사업명	추진시기	물량
전화친절도 및 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

**‘20년 주요 개선 사항**

- 중학교 전편입학 배정결과 문자 알림 서비스 구축 및 운영
- 민원인 편의시설 개선 및 국민행복민원실 재인증 추진
- 민원 신청서류 간소화 방안 마련 및 실행

- 체계적인 민원예방·관리시스템 마련으로 신속·공정한 민원처리
  - 국민신문고 운영실태 점검(월 2회) 및 민원처리 결과 분석(월 1회)
  - 민원인 편의 증진을 위한 제도개선사항 발굴
    - ※ 중학교 전편입학 배정결과 문자 알림 서비스 구축 등('20. 2월)
  - 「민원처리 조기경보제」 및 「민원처리 사전예보제」 운영
  - 민원서비스 향상 연수 및 민원평가 미흡 기관 컨설팅 실시
  - 민원인 편의시설 개선 및 국민행복민원실 재인증 추진
  - 민원 신청서류 간소화 방안 마련 및 실행
  - 「민원발급 사전예약서비스」 및 화·목요일 「8to7」 2시간 연장 민원 서비스 운영
- 서울교육콜센터 고품질 상담서비스 제공 및 홍보 강화
  - 카카오톡 민원상담 서비스 및 「8to6」 1시간 빠른 상담서비스 운영
  - 상담서비스 품질 저하 방지를 위한 상담사 교육
  - 각종 홍보물 제작 시 02)1396 문구 삽입, 리플렛 제작 등 콜센터 홍보

## □ 추진 실적

- 체계적인 민원예방·관리시스템 마련으로 신속·공정한 민원처리
  - 국민신문고 운영실태 점검(월 2회) 및 민원처리 결과 분석(월 1회)
  - 2020년 국민신문고 민원서비스 향상 계획 수립 및 시행('20.3.)
  - 중학교 전편입학 배정결과 문자 알림 서비스 구축('20.2.)
  - 민원처리 조기경보제, 민원처리 사전예보제, 민원발급 사전예약 서비스, 화·목요일 「8to7」 2시간 연장 민원서비스 등 계속 추진
- 「1396 서울교육콜센터」 고품질 상담서비스 제공
  - 서울교육콜센터 「8to6」 1시간 빠른 상담서비스 지속 운영
  - 2020.1~2월 상담건수 35,785건, 직접처리율 89.0%(32,392건)
  - 카카오톡 민원상담(채팅상담 1,081건, 시나리오형 상담 756건)

□ 향후 추진 일정

- 민원행정 및 제도개선 추진 계획 수립·시행: '20. 4월
- 전화친절도 및 민원서비스 향상을 위한 통합 연수: 상·하반기
- 서울교육콜센터 전화상담 및 카카오톡 상담 서비스: 연중

□ 예산 집행 현황

(단위: 천원, %, 작성기준일: '20.3.25.)

사업명	'20 예산			'19 최종예산	집행액 및 집행률		주요사업별 설명자료 쪽수
	본예산	특교 등	계		원인행위액 (집행률)	지출액 (집행률)	
민원서비스 만족도제고	68,218	-	68,218	87,269	59,208 (86.7)	59,208 (86.7)	165
민원콜센터 운영	42,280	-	42,280	36,900	31,100 (73.5)	11,850 (28)	170
전편입학 배정업무	39,577	-	39,577	34,082	31,165 (78.7)	23,915 (60.4)	173
계	150,075	-	150,075	158,251	121,473 (80.9)	94,973 (63.2)	