

실·국별 주요업무보고

# 총 무 과

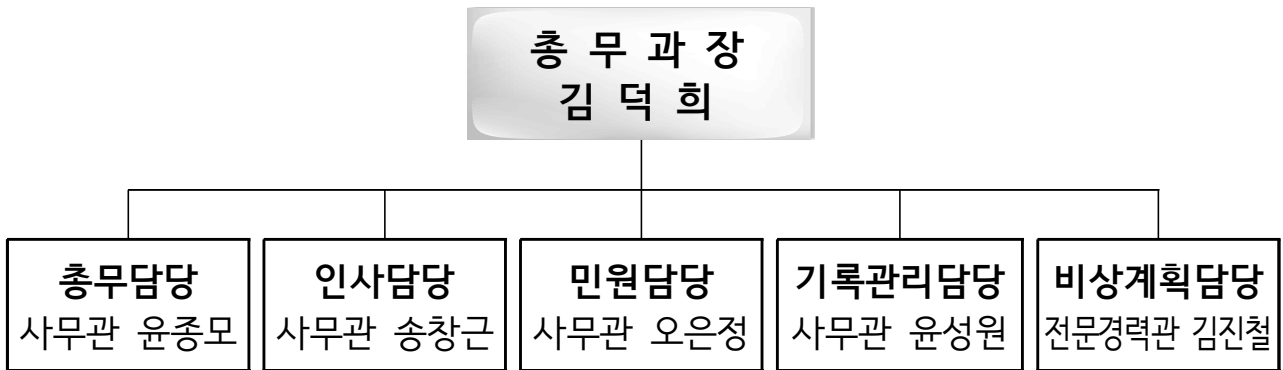
다양성이 꽃피는  
공존의 혁신미래교육



## 일반 현황

### □ 조 직

1과 5담당



### □ 정·현원

(’22.9.1.기준)

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	0	5	22	35	6	0	1	2	72	1	1	2	8	82
현원	1	0	6	26	32	4	0	1	2	72	1	1	2	5	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

### 2022년 예산 사업별 내역

(단위: 천원, %, '22.9.1.기준)

부서	세부사업	2022년도		2021년도	집행액(C) (원인행위기준)	집행률 (C/B)
		본예산(A)	예산현액(B)	최종예산		
총 무 과	교육정책기획관리	139,770	139,770	103,720	92,925	66.5
	교육행정기록물관리	1,425,500	1,425,500	570,834	1,380,704	96.9
	교직원복지지원	6,582,541	6,923,720	7,117,073	4,761,903	68.8
	기관기본운영비	2,217,795	2,347,795	2,118,655	1,658,839	70.7
	민원행정서비스관리	214,637	214,637	139,597	195,801	91.2
	비상대비계획운영	162,348	162,348	140,398	133,951	82.5
	선거관리	31,992,789	31,992,789	3,768,864	31,172,206	97.4
	지방공무원연수운영	1,015,123	938,323	783,829	490,956	52.3
	지방공무원인사관리	1,817,960	1,850,160	1,681,060	1,015,490	54.9
합계		45,568,463	45,995,042	16,424,030	40,902,776	88.9

### 2022년 과제별 예산 내역

(단위: 천원, %, '22.9.1.기준)

번호	과제명	2022 예산			2021 최종예산	집행액(B) (원인행위기준)	집행률 (B/A)	쪽수
		본예산	특교 등	계(A)				
1	소통하는 인사정책을 통한 교육현장 만족도 제고	2,833,083	-	2,833,083	2,464,889	1,506,446	53.2	63
2	시민이 만족하는 국민행복민원실 운영	214,637	-	214,637	139,597	195,801	91.2	67
합계		3,047,720		3,047,720	2,604,486	1,702,247	55.9	



## 업무 평가 및 개선 방향

### □ 성과

- 지방공무원 인사 만족도 향상을 위한 인사정책 추진
  - 인사제도 개선을 위한 인사모니터링 T/F 구성 및 운영
  - 지방공무원 신규 임용후보자 실무수습제 운영
  - 고졸자 기술직 공무원 임용 전 전문기관 위탁 교육훈련 실시
    - ※ 한국교육시설안전원 위탁 교육을 통한 현장전문성 및 공직적응력 향상
  - 직무수행의 안정성 보장을 위한 지방공무원 책임보험 가입
- 신속·공정한 민원처리 및 서울교육콜센터 고품질 상담서비스 제공
  - 국민신문고 운영실태 점검(월 2회)
  - 국민신문고 민원처리 결과 분석(월 1회)
  - 민원조기경보제, 민원사전예보제 실시로 민원예방 및 신속한 민원처리
  - 서울교육콜센터 상담원 직무평가 및 결과 피드백
  - 콜센터 「8 to 6」 상담시간 확대 및 카카오톡 상담서비스 운영

### □ 한계

- 코로나19 장기화, 직무로 인한 고충 등 구성원의 피로도 증가 및 사기저하
  - 코로나19 장기화·학교안전관리 강화 등 학교 업무량 증가로 인한 고충 심화
- 민원만족도 향상의 한계
  - 악성·특이 민원 빈발 등으로 민원만족도 향상을 둔화

## □ 개선 방향

- 행복한 일터, 성장하는 조직을 위한 ‘건전한 조직문화’ 조성 노력
  - 신규공무원의 현장 적응력 제고를 위한 임용 전 교육훈련 강화
  - 일과 삶의 균형을 지원하는 근무여건 조성
  - 구성원 사기진작을 위한 ‘서울특별시교육감 소속 모범공무원’ 포상 시행
- 체계적인 민원예방·관리시스템을 확립하여 민원서비스 수준 향상
  - 민원인 편의 증진을 위한 제도개선사항 발굴 및 추진
  - 찾아가는 맞춤형 민원서비스 연수 확대 및 미흡기관 컨설팅 강화



## 부서별 주요업무

작성 자

총무과장: 김덕희 ☎215

인사팀장: 송창근 ☎230

담당: 송정원 ☎231

1

### 소통하는 인사정책을 통한 교육현장 만족도 제고

#### 사업 개요

##### ○ 목적

- 현장과 소통을 통한 공정하고 투명한 인사운영으로 구성원 만족도 제고
- 환경변화에 부응하는 창의적·협력적·적극적 조직문화 조성

##### ○ 근거

- 「지방공무원법」 및 「지방공무원 임용령」

##### ○ 주요 내용

- 인사정책에 대한 정기적인 모니터링 실시 및 결과 반영
- 신규공무원의 현장 적응력 제고를 위한 임용 전 교육훈련 강화
- 소속 공무원의 일과 삶의 균형을 위한 근무여건 조성

#### 추진 목표

세부사업명	추진 시기	물량
신규공무원 대상 실무수습 운영 고졸 기술직 공무원 위탁교육	4~5월/11~12월 2~3월	지방공무원 신규 임용후보자 80명 고졸 기술직 공무원 신규 임용예정자 15명
전문 심리상담 프로그램 운영	3~12월	지방공무원 전체 대상
지방공무원 책임보험 가입	1월	지방공무원 7,232명

## □ 추진 계획

### '22 주요 개선 사항

- 소통하는 인사 정책을 통한 소속 공무원 만족도 제고
    - 인사모니터링을 통한 인사제도 개선 및 교육감 소속 모범공무원 포상
  - 신규공무원의 현장 적응력 제고를 위한 임용 전 교육훈련 강화
    - 실무수습제 신규 도입 및 고졸 기술직 공무원 전문기관 위탁운영 지속
  - 일과 삶의 균형을 위한 근무여건 조성
    - 직무스트레스 관리를 위한 전문심리 상담 지원 확대
    - 적극적 업무수행 중 발생한 소송경비 지원을 위한 책임보험 지속 가입
    - 일과 가정의 양립을 위한 가정 친화적 복무제도 운영 활성화
  
  - 소통하는 인사 정책을 통한 소속 공무원 만족도 제고
    - 상·하반기 인사모니터링을 통한 현장 의견수렴 및 반영으로 인사제도 개선 지속
    - '서울특별시교육감 소속 모범공무원' 포상 및 수당 지급을 통한 구성원 사기진작
      - ※ 「서울특별시교육감 소속 모범공무원 포상 조례」 2022.1.6. 제정
  - 신규공무원의 현장 적응력 제고를 위한 임용 전 교육훈련 강화
    - 지방공무원 신규 임용후보자 실무수습제\* 도입
      - ※ 실무수습 신청자 대상으로 임용 전 학교 현장 실습
- \*실무수습제** 공개경쟁시험 합격자가 신규임용 전에 행정기관 등에서 일정기간 직무수행에 필요한 기본지식을 습득(교육훈련과정 포함)하고 행정업무를 수행(보조)하는 제도
- 고졸자 기술직 공무원 임용 전 전문기관 위탁 교육훈련 지속 실시
    - ※ 신규 임용후보자에 대한 임용 전 교육(이론·실습교육 및 현장학습)을 통해 현장전문성 강화 및 공직적응력 향상 도모(시설관리직렬 15명)

○ 일과 삶의 균형을 위한 근무여건 조성

- 직무스트레스 관리를 위한 전문상담 및 정신건강 회복 지원
- 적극적 업무수행 중 발생한 소송경비 지원을 위한 책임보험 지속 가입
- 일과 가정의 양립을 위한 가정 친화적 복무제도 활용 적극 장려
  - ※ 모성보호시간, 임신검진휴가, 가족돌봄휴가 등 생애주기별 복무제도 등
  - ※ 장기재직휴가, 권장연가제, 징검다리 휴일 연계 휴가제 등 휴가 활성화 지원

□ 추진 실적

○ (상반기)인사제도 개선을 위한 인사모니터링 T/F 구성 및 운영

- 운영기간: '22.2~4월
- 운영내용: '22.1.1. 정기인사 만족도 및 인사 운영에 대한 의견 수렴

○ (1차)지방공무원 신규 임용후보자 실무수습제 운영

- 대상: 2022년도 신규임용후보자 중 신청자 30명
- 기간: '22.4~5월 (2개월)

○ 고졸자 기술직 공무원 임용 전 전문기관 위탁 교육훈련 실시

- 대상: 고졸자 기술직 신규 임용후보자(시설관리직렬 15명)
- 위탁기관: 한국교육시설안전원
- 교육훈련기간: '22.2.7.(월)~3.23.(수), 7주간
- 교육훈련내용: 교육시설법령 등 이론교육, 화재안전점검 등 현장학습 등

○ 직무스트레스 관리를 위한 전문상담 및 정신건강 회복 지원

- 사단법인 한국EAP협회와 용역계약 체결: '22.3월
- 지방공무원 대상 “마음쪽~ 토닥토닥 상담” 프로그램 운영: '22.4월~



- 직무수행의 안정성 보장을 통한 서울형 적극행정 지속 추진
  - 적극적 업무수행 중 발생한 소송경비 지원으로 적극행정을 유인하기 위한 지방공무원 책임보험 가입
    - ※ 농협손해보험(주)과 계약 (행정안전부 책임보험 통합계약): '22.1.1.
      - 가입범위: 지방공무원(교육전문직 포함) 7,232명
      - 주요보장: 1인당 민·형사 1 사건당 3천만원 한도 내에서 소송비용 등 보험사고비용 보장(연간 9천만원 한도)
- 일과 가정의 양립을 위한 가정친화적 복무제도(모성보호시간, 장기재직휴가 등) 운영 안내('22.5월)
  - ※ 본청 각 부서 및 교육지원청 등 기관 61개소, 공립 초·중·고 등 각급학교 1,026교

**향후 추진 일정**

- (하반기)인사만족도 측정을 위한 인사모니터링 실시: '22.9월
- (2차)신규 임용후보자 실무수습제 시범운영: '22.11~12월
- 서울특별시교육감 소속 모범공무원 포상: '22.12월

**예산 집행 현황**

(단위: 천원, %, '22.9.1.기준)

사업명	'22 예산			'21 최종예산	집행액 및 집행률		주요사업별 설명자료 쪽수
	본예산	특교 등	계		원인행위액 (집행률)	지출액 (집행률)	
지방공무원 연수운영	1,015,123	0	1,015,123	783,829	490,956 (48.4)	490,956 (48.4)	194~207
지방공무원 인사관리	1,817,960	0	1,817,960	1,681,060	1,015,490 (55.9)	743,596 (40.9)	208~218
합계	2,833,083	0	2,833,083	2,464,889	1,506,446	1,234,552	

## 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

### □ 추진 목표

세부사업명	추진시기	물량
찾아가는 맞춤형 국민신문고 민원 연수	연중	분청 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

#### '22 주요 개선 사항

- 민원인 편의증진을 위한 제도개선 및 민원서비스 향상 추진
- 서울교육콜센터 고품질 상담서비스 제공 및 홍보 강화
- 중학교 전학 온라인(모바일) 시스템 구축으로 대국민 민원 서비스 강화

- **종합적인 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
- **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
  - 카카오톡 채널을 통한 ‘상담서비스’ 및 각종 안내자료 홍보
- **중학교 전학 온라인(모바일) 시스템 구축으로 대국민 민원서비스 강화**
  - 중학교 전학 온라인(모바일) 서비스 개발 예산 확보(78,500천원)
  - 인터넷, 휴대전화(시·도 교육청 최초)를 이용하여 전학 신청부터 배정결과 확인까지 원스톱 진행
  - 시간적, 공간적 제약없는 민원시스템 운영으로 대국민 편의증진 및 행정처리비용 감소로 예산절감에 기여

## □ 추진 실적

- **선제적인 민원서비스 실태점검을 통한 민원행정제도의 합리적 개선 도모**
  - 2022년 국민신문고 민원서비스 향상 계획 수립 및 시행('22.3월)
  - 다수인민원 처리 관리 계획 수립 및 시행('22.3월)
  - 국민신문고 운영실태 점검(월 2회): 총 11회
  - 민원처리 결과 분석(월 1회): 총 8회

- 찾아가는 맞춤형 민원서비스 향상 연수: 총 13개 기관
- 민원서비스 실태점검 및 컨설팅: 1~2분기 총 8개 기관
- 민원처리 조기경보제, 민원처리 사전예보제, 민원발급 사전예약서비스
- 서울교육콜센터 고품질 상담서비스 제공을 위한 상담원 직무평가 추진
  - 상담원 직무평가 및 결과 피드백 3회 실시('22.1~6월)
  - 통화성공률 96.8%, 직접처리율 84.0%
- 중학교 전학 온라인(모바일) 시스템 구축으로 대국민 민원서비스 강화
  - 중학교 전학 온라인(모바일) 서비스 계약 완료: '22.3월
  - 전학신청부터 배정결과 확인까지 원스톱 진행을 통한 대국민 편의 증진

**향후 추진 일정**

- 중학교 전학 온라인(모바일) 프로그램 개발: '22.6~9월
- 국민신문고 민원서비스 자체 평가: '22.12월
- 서울교육콜센터 전화상담 및 카카오톡 상담 서비스: 연중

**예산 집행 현황**

(단위: 천원, %, '22.9.1.기준)

사업명	'22 예산			'21 최종예산	집행액 및 집행률		주요사업별 설명자료 쪽수
	본예산	특교 등	계		원인행위액 (집행률)	지출액 (집행률)	
민원행정서비스관리	214,637	0	214,637	139,597	195,801 (91.2)	140,721 (65.6)	170~181
합계	214,637	0	214,637	139,597	195,801	140,721	