

2020년도 교육위원회
행정사무감사 보고자료

창의적, 민주시민을 기르는
혁신미래교육

주요업무보고



2020. 11.

서울특별시교육청

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 책임 있는 민원행정 구현
3. 교육활동 집중 여건 조성을 위한 학교 공문서 감축 정책
지속 추진



일반 현황

조 직

1과 5담당



정·현원

(기준: '20.9.1.)

구분	일 반 직										교육전문직			별 정 직	총계
	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	-	2	2	76	1	1	2	2	80
현원	1	1	7	21	29	10	1	2	2	74	1	1	2	2	78

주요 기능

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



예산 현황

2020년 본예산 사업별 내역

(단위: 천원, %, 기준: '20.9.30.)

부서	세부사업	2020년도		2019년도	집행액(C) (원인행위기준)	집행률 (D=C/B)
		본예산(A)	예산현액(B)	최종예산		
	교육정책기획관리	165,860	133,550	170,120	119,575	89.5
	교육행정기록물관리	688,365	629,636	877,434	494,263	78.5
	교직원복지대여	43,568	43,568	87,203	35,051	80.5
	교직원복지지원	7,267,174	7,203,554	7,157,852	4,750,825	66.0
	민원관리	150,075	147,235	174,751	139,315	94.6
	본청운영(기관운영)	2,219,690	2,219,690	2,127,363	2,174,967	98.0
	비상대비계획및보안관리	166,863	150,836	145,210	120,595	80.0
	지방공무원연수지원	1,055,823	741,323	1,024,828	492,523	66.4
	지방공무원인사관리	640,400	454,280	772,591	146,011	32.1
	지방공무원임용관리	976,820	1,039,820	981,220	807,929	77.7
	총계	13,374,638	12,763,492	13,518,572	9,281,054	72.7

※ 예산현액: 본예산, 추경예산, 이월예산, 성립전 확정예산 모두 포함한 금액

2020년 과제별 예산 내역

(단위: 천원, %, 기준: '20.9.30.)

번호	과제명	2020 예산			2019 최종예산	집행액(C) (원인행위기준)	집행률 (D=C/B)	쪽수
		본예산(A)	특교 등	계(B)				
1	수요자 중심의 지방 공무원 인사정책 추진	2,673,043	△437,620	2,235,423	2,778,639	1,446,463	64.7	63
2	교육수요자가 행복한 책임있는 민원행정 구현	150,075	△2,840	147,235	174,751	139,315	94.6	68
3	교육활동 집중 여건 조성을 위한 학교 공문서 감축 정책 지속 추진	8,400	△1,620	6,780	2,000	6,780	100	71
	합계	2,831,518	△442,080	2,389,438	2,955,390	1,592,558	66.7	



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
 - 코로나19 관련 복무관리지침(유연근무·재택근무) 적기 마련 및 시행
- 중학교 전편입학 배정결과 문자서비스 시행으로 학부모 편의 증진
- 신속·공정한 민원처리 및 서울교육콜센터 고품질 상담서비스 제공
 - 민원조기경보제, 민원사전예보제 실시로 민원예방 및 신속한 민원처리
 - 민원콜센터 '8 to 6' 상담시간 확대 및 카카오톡 상담서비스 운영
- 학교 공문서 감축 2.0 추진을 통한 학교 보고문서 감축
- 코로나19로 인한 원격수업 집중의 달, 등교·원격수업 지원의 달 학교 행정업무부담 경감 지원
 - 공문서 모니터링을 통해 전년 대비 학교 발송 공문 감축

□ 한계

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

□ 개선 방향

- 일한 만큼 보상받는 ‘건전한 조직문화’ 조성을 위해 의견수렴 및 인사시스템 점검·보완
 - 발탁승진제도 개선, 전문직위 확대
- 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 : 이길환 ☎ 215

인사팀장 : 김영란 ☎ 230

담당 : 김희수 ☎ 231

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

□ '19년 추진 실적

○ 주요부서 5급 직위공모제 지속 추진

- (본청) 7개 부서 7개 팀장, (교육지원청) 11개 청 행정지원과장

※ 2019년 7개 직위, 24명 지원, 7명 선발

2020.1.1.자 6개 직위, 19명 지원, 6명 선발

○ 지방공무원 전문직위제도 확대 및 전문관 평가제도 도입

- 공무원의 전문성 강화 및 특화된 전문인력 양성

- 2개 부서 4개 직위 ⇒ 6개 부서 8개 직위

※ 2020.1.1.자 5개 직위, 6명 선발

○ 5급 심사승진제도 개선

- 평가기간 단축 및 절차 간소화, 평가지표 보완으로 기관 업무공백 및 평가부담 완화, 평가 공정성 제고

- **일반직공무원 인사 시 상피제(중·고등학교 자녀가 있는 동일학교 근무 금지) 적용 시행**
 - 교육현장의 공정성 및 신뢰성 강화
- **「인사정보 통합제공시스템」 및 맞춤형 인사상담 집중기간 운영**
 - ※ 2019년 정기인사 관련 인사고충 상담(232건), 사전 상담예약(92건), 우수인재추천(82건) 실시
- **지방공무원 겸임수당 지급 조례 제정**
 - 겸임수당 지급 법적근거 마련 및 처우개선 도모
 - ※ 2019.5.1.자 214교, 1,077명 겸임발령 실시(겸임수당 월 5만원)
- **일반직공무원 공로연수 확대 실시(6급 이상 → 전 직급)**
 - 상·하위직 공무원간 형평성 및 하위직공무원의 사기진작과 근로의욕 고취
 - ※ 2019년 5급 이상 35명, 6급 65명 / 2020.1.1.자 5급 이상 16명, 6급 이하 52명
- **기술계 고등학교 졸업(예정)자 대상 기술직군 공무원 신규 채용**
 - 공업·시설직렬 신규 선발 공무원의 50%(16명 중 8명)

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, 장기국외훈련 등 실시

□ 추진 실적

- 주요부서 5급 직위공모제 지속 추진
 - 2020. 1. 1.자 직위공모제 시행(6개 직위, 6명 선발): 19명 지원
 - 2020. 7. 1.자 직위공모제 시행(6개 직위, 6명 선발): 18명 지원
 - 성과 중심의 인사운영 및 조직역량강화를 위한 우수인재 선발
- 시설분야 기술인력 우수인재 채용 추진
 - 자격 및 경력 소지자 대상 경력경쟁채용
 - ※ 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.)
 - ※ 전보 관련 198건 상담(방문상담 112건, 전화상담 70건, 메일상담 16건)
 - 2020년 상반기 인사모니터링 계획 수립 및 추진
 - 업무처리 중 발생한 소송 대응 지원을 위한 책임보험 가입
- 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. 10월
- 인사만족도 측정을 위한 인사모니터링: '20. 10월
- 지방공무원 정기인사: '20. 12월
- 지방공무원 근무성적평정: '20. 12월말

□ 예산 집행 현황

(단위: 천원, %, 작성기준일: '20.9.30.)

사업명	'20 예산			'19 최종예산	집행액 및 집행률		주요사업별 설명자료 쪽수
	본예산	특교 등 (추경포함)	계		원안행위액 (집행률)	지출액 (집행률)	
지방공무원 연수지원	1,055,823	△314,500	741,323	1,024,828	492,523 (66.4)	492,523 (66.4)	190~ 201
지방공무원 인사관리	640,400	△186,120	454,280	772,591	146,011 (32.1)	123,801 (27.2)	202
지방공무원 임용관리	976,820	63,000	1,039,820	981,220	807,929 (77.7)	607,288 (58.4)	207
계	2,673,043	△437,620	2,235,423	2,778,639	1,446,463 (64.7)	1,223,612 (54.7)	

※ 지방공무원 인사관리 사업은 10월 이후 집중 추진

2

교육수요자가 행복한 책임 있는 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

'19년 추진 실적

- 2019년 민원서비스 종합평가 결과 ‘나’ 등급(우수) 달성
 - 민원콜센터 ‘8 to 6’ 상담시간 확대 및 카카오톡 상담서비스 도입
 - 민원조기경보제, 민원사전예보제 실시로 민원예방 및 신속한 민원처리
 - 민원 자체 조정기능 강화 등 민원행정 및 제도개선 추진
- 「1396 서울교육콜센터」 고품질 상담서비스 제공
 - 서울교육콜센터 상담 만족도: 97.3%[목표(96.5%) 대비 0.8%p 초과달성]
 - 서울교육콜센터 직접 처리율: 88.9%[목표(85.5%) 대비 3.4%p 초과달성]

추진 목표

세부사업명	추진시기	물량
민원서비스 향상 연수	하반기	전체 기관 및 학교 대상
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 전·편입학 배정결과 문자 알림 서비스 구축 및 운영
 - 민원인 편의시설 개선 및 국민행복민원실 재인증 추진
 - 중학교 전·편입학 배정시스템 기능 개선
-
- 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 전·편입학 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
 - 중학교 귀국자 편입학 배정을 위한 전·편입학 배정시스템 기능 개선
 - ※ 「초·중등교육법 시행령」 개정에 따른 귀국학생 및 다문화학생 등의 중학교 편입학 방식 변경(학교에 신청 → 교육지원청에 신청)
 - 「민원발급 사전예약서비스」 및 화·목요일 「8to7」 2시간 연장 민원서비스 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 전·편입학 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
 - 2020.1~9월 상담건수 139,431건, 직접처리율 87.5%(122,061건)
 - 카카오톡 민원상담(채팅상담 4,577건, 시나리오형 상담 3,130건)

향후 추진 일정

- 국민행복민원실 재인증 최종심사: '20. 10월
- 민원서비스 향상을 위한 연수: 하반기
- 서울교육콜센터 전화상담 및 카카오톡 상담 서비스: 연중

예산 집행 현황

(단위: 천원, %, 작성기준일: '20.9.30.)

사업명	'20 예산			'19 최종예산	집행액 및 집행률		주요사업별 설명자료 쪽수
	본예산	특교 등 (추경포함)	계		원인행위액 (집행률)	지출액 (집행률)	
민원서비스 만족도제고	68,218	△5,280	62,938	87,269	62,938 (100)	62,938 (100)	165
민원콜센터 운영	42,280	-	42,280	36,900	40,280 (95.3)	33,280 (78.7)	170
전편입학 배정업무	39,577	2,440	42,017	50,582	36,097 (85.9)	31,924 (76.0)	173
계	150,075	△2,840	147,235	174,751	139,315 (94.6)	128,142 (87.0)	

3

교육활동 집중 여건 조성을 위한 학교 공문서 감축 정책 지속

□ 사업 개요

○ 목적

- 학교 공문서 감축으로 교직원 행정업무를 경감하여 교육활동 전념 여건 마련
- 공문서 생산·유통 프로세스 개선을 통한 공문서 감축으로 행정의 효율성 및 능률성 제고

○ 근거

- 서울특별시교육청 학교 공문서 감축에 관한 조례

○ 주요 내용

- 학교로 요구하는 보고문서 감축을 위한 관리시스템 구축·운영
- 학교의 접수 공문 감축을 위한 공문게시제 및 외부공문 관리 프로그램 등 운영

□ '19년 추진 실적

- 지속적인 학교 공문서 감축 노력으로 3년 연속(2017~2019년) 2010년 수준으로 학교 접수 공문 감축

※ ('10년) 7,604천건 → ('17년) 7,293천건 → ('18년) 6,280천건 → ('19년) 6,586천건

- 교직원 공문서 감축 만족도 상승

※ ('18년) 55.0% → ('19년) 66.1%: 전년 대비 11.1% 상승

□ 추진 목표

세부사업명	추진시기	물량
공문서 감축 상시 모니터링 체제 운영	4월	1식
학교 보고문서 감축을 위한 관리시스템 운영	6월	1식
외부공문 관리 프로그램 구축·운영	6월	1식
교직원 만족도 조사 및 정책 성과 분석	12월	1식

□ 추진 계획

'20년 주요 개선 사항

- 학교로 요구하는 보고문서 감축을 위한 관리시스템 운영
- 학교 접수 공문의 양적 감축을 위한 노력 지속
- 학교로 요구하는 보고문서 감축 정책 추진
 - 학교로 시행하는 보고문서에 대한 사전점검제 및 보고자료 공유방 운영
 - 통계자료 활용을 위한 자료제공 협업시스템 운영
- 학교 접수 공문의 양적 감축을 위한 정책 지속 추진
 - 공문게시제 활성화: 안내, 홍보, 공지사항 등의 공문을 K-에듀파인 공문게시판에 게시하여 학교가 별도의 공문 접수 절차 없이 열람
 - 불편한 공문서 신고제 운영: 단순 공지사항의 공문게시판 미활용, 자료집계시스템 미사용 등 학교 행정업무 부담을 가중시키는 공문 신고
 - 외부공문 관리 프로그램 개발·적용: 외부기관의 홍보성 공문을 본청에서 접수하여 해당학교의 공문게시판에 게시
 - ※ 서울특별시교육청 주도, 17개 시도교육청 공동 참여
- 학교 공문서 감축을 위한 상시 의견수렴체제 운영
 - 공문서 감축 모니터단 구성: 각급 학교 교직원 65명
 - 온라인 공문서 모니터링방 운영

□ 추진 실적

- 학교 공문서 감축 2.0 추진계획 수립·시행: '20. 6월
- 불편한 공문서 신고제 운영: 매월
 - ※ 2020. 9월 기준 불편한 공문 확정건수: 222건
- K-에듀파인 연계 외부공문 관리 프로그램 개발·적용: '20. 6월
 - ※ 2020. 6월~9월: 외부공문 접수건수 89,609건, 게시건수 36,288건, 게시비율 40.5%

- 코로나19로 인한 원격수업 및 등교·원격수업 안착을 위한 공문서 모니터링 실시(2회)

- 각 부서의 적극적인 참여 유도로 수업 집중 여건 조성

지난 4월부터 두달간, 교육부와 교육청은 온라인 수업 준비를 위해 교육청에서 공문 발송을 자제하고, 각종 보고업무 등을 6월 이후로 미루고, 정책 사업 중 상당수를 보류 하거나 취소했다.

그러자 예년에 없던 일이 일어났다. 온라인 수업 촬영이나 진행을 위해 교사들이 교무실이 아니라 주로 교실에서 시간을 보내게 된 것이다.

<출처: 에듀인뉴스 칼럼, 2020.5.25.>

- 전년도 같은 기간 대비 학교 발송 공문서 감축

※ 원격수업 집중의 달(2020.4.6.~5.5.): 전년 대비 22.7% 감소

등교·원격수업 지원의 달(2020.5.27.~6.30.): 전년 대비 37.2% 감소

- 온라인 공문서 모니터링방 개설: '20. 7월
- 학교 공문서 감축을 위한 TF팀 운영: '20. 9월

□ 향후 추진 일정

- 학교 공문서 감축 TF팀 연구결과 보고: '20. 11월
- 교직원 만족도 조사 및 정책성과평가: '20. 12월

□ 예산 집행 현황

(단위: 천원, %, 작성기준일: '20.9.30.)

사업명	'20 예산			'19 최종예산	집행액 및 집행률		주요사업별 설명자료 쪽수
	본예산	특교 등 (추경포함)	계		원인행위액 (집행률)	지출액 (집행률)	
외부공문 관리 응용 S/W 유지관리	8,400	△1,620	6,780	2,000	6,780 (100)	6,780 (100)	136
계	8,400	△1,620	6,780	2,000	6,780 (100)	6,780 (100)	