

실·국별 주요업무보고

총 무 과

창의적 민주시민을 기르는
혁신미래교육



일반 현황

◇ 조직

1과 5담당



◇ 정·현원

(기준: '19.1.10.)

구분	일반직										교육전문직	별정직	총계
	3급	4급	5급	6급	7급	8급	9급	전문경력관	기록연구사	소계			
정원	1	1	6	21	33	7	·	2	2	73	3	2	78
현원	1	1	6	23	26	8	2	2	2	71	2	2	75

◇ 주요 기능

구분	담당업무
총무과	<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

2019년 본예산 사업별 내역

(단위: 천원)

부서	세부사업	2019년도	2018년도		증감 (A-B)	증감율 (%)
		본예산(A)	본예산(B)	추경예산		
총무과	교육행정기록물관리	877,434	925,286	925,286	△47,852	△5.2
	교직원복지대여	87,203	87,203	87,203	-	-
	교직원복지지원	7,091,652	6,373,896	6,373,896	717,756	11.3
	민원관리	158,251	734,895	734,895	△576,644	△78.5
	본청운영(기관운영)	2,367,683	4,203,045	4,203,045	△1,835,362	△43.7
	비상대비계획및보안관리	145,210	130,394	130,394	14,816	11.4
	선거관리	-	32,038,596	32,038,596	△32,038,596	△100
	지방공무원연수지원	1,024,828	950,718	950,718	74,110	7.8
	지방공무원인사관리	772,591	435,445	435,445	337,146	77.4
	지방공무원임용관리	963,300	1,630,827	1,751,563	△667,527	△40.9
총계		13,488,152	47,510,305	47,631,041	△34,022,153	△71.6

2019년 과제별 예산 내역

(단위: 천원)

번호	과제명	예산액		집행 계획				쪽수
		'19	'18	1분기	2분기	3분기	4분기	
1	수요자 중심의 지방 공무원 인사정책 추진	2,760,719	3,016,990	741,397	741,397	638,963	638,962	53
2	교육수요자가 행복한 민원 행정 구현	158,251	734,895	75,893	19,640	22,395	40,323	56
총계		2,918,970	3,751,885	817,290	761,037	661,358	679,285	



업무 평가 및 개선 방향

▶ 성과

- 지방공무원 인사제도 개선 및 인사정책 수립
 - 주요부서 5급 직위공모제 도입: 성과 중심의 인사운영 및 조직 역량강화를 위한 우수인재 선발
 - 5급 심사승진제도 개선: 평가관련 정보의 투명한 공개, 업무실적 검증 보완, 평가위원 구성 및 배정방법 개선 등 평가 공정성 제고
 - 일반직공무원 공로연수 확대 실시(5급 이상 → 6급 이상): 퇴직 공무원의 인생 이모작 지원 및 하위직공무원의 사기진작 도모
- 민원서비스 종합평가 최우수 달성(전국 시·도교육청 1위)
 - 타 교육청 대비 민원 건수가 현저히 많은 어려운 여건에도 불구하고, 민원처리 조기경보제, 민원처리 사전예보제, 화·목요일 「8to7」 2시간 연장 민원서비스 및 11개 교육지원청으로 찾아가는 맞춤형 민원서비스 연수 등을 통해 민원행정 개선 및 적극적 민원 해결

▶ 한계

- 조직 구성원의 전문 역량 강화를 통한 공직사회 경쟁력 제고 필요
 - 다변하는 교육환경과 교육행정 수요에 능동적·적극적으로 대처할 수 있는 교육훈련 확대 및 활성화 필요
 - 국민신문고 민원만족도 향상의 한계
 - 매년 민원이 폭증하여 민원만족도를 향상시키는 데 어려움이 있음
- ※ 민원 건수 전년 대비 58% 증가: ('17)14,568건 ⇒ ('18)23,103건

◆ 개선 방향

- **조직 구성원의 전문 역량 강화를 통한 서울혁신미래교육 실현**
 - 국내·외 교육훈련을 통한 지방공무원의 행정역량 및 조직 경쟁력 강화
 - ※ 공로연수 확대, 직무연수, 국외연수(함께하는 테마연수, 자기주도적 기획연수), 장기국외훈련
 - 다양한 외부위탁 교육훈련 활성화를 통해 증가하는 지방공무원의 교육 수요 수용
 - ※ 고급관리자 과정, 사무관 승진자 역량강화 과정, 한국교원대 석·박사과정, 전문가양성특별교육(석사) 과정 등
- **국민신문고 민원만족도 향상을 위한 연수 및 컨설팅 강화**
 - 찾아가는 맞춤형 민원서비스 연수 확대 및 미흡기관 컨설팅 강화
 - ※ 본청 각 부서, 교육지원청 및 직속기관 대상

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

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

 '18년 추진 실적

○ 주요부서 5급 직위공모제 도입

- 성과 중심의 인사운영 및 조직역량강화를 위한 우수인재 선발
- (본청) 7개 부서 7개 팀장, (교육지원청) 11개 청 행정지원과장
※ 2019. 1. 1.자 직위공모제 시행, 4개 직위 4명 선발

○ 5급 심사승진제도 개선

- 평가관련 정보의 투명한 공개, 업무실적 검증 보완, 평가위원 구성 및 배정방법 개선 등 승진 평가 공정성 제고
- 2012년 추진 이후 승진임용의 공정성, 투명성 제고 등 발전적 개선으로 타 시·도교육청에서 우리 교육청 승진제도에 대한 벤치마킹* 실시
* 2018. 4~11월 부산, 인천, 광주, 경북, 경남 등 5개 교육청

○ 집중 인사상담기간 운영

- 인사 관련 고충 상담 활성화를 위해 적극적이고 실효성 있는 상담 체계 구축
- 사전 상담예약 시스템으로 전보임용 발령 전후 1주간 실시

○ 일반직공무원 공로연수 확대 실시(5급 이상 → 6급 이상)

- 2019. 1월(상반기): 5급 18명, 6급 27명
- 상·하위직 공무원간 형평성 및 하위직공무원의 사기진작과 근로의욕 고취

□ 추진 목표

세부사업명	추진시기	물량
인사정보 통합제공시스템 운영	연중	1식(시스템 운영)
인사제도 개선 및 인사정책 수립	연중	지방공무원 전체 대상
지방공무원 연수 지원	연중	지방공무원 전체 대상

□ 추진 계획

'19년 주요 개선 사항

- 효율적 인력배치를 위한 전보·승진제도 개선
 - 주요부서 5급 직위공모제 지속 추진, 전문관 선발 내실화 등
- 직무연수 등 지방공무원 역량강화를 위한 연수 지원
- 공업·시설직렬 공무원 경력경쟁임용 응시대상 확대
 - 졸업예정자 이외에도 졸업자 응시기회 확대 추진
- 「인사정보 통합제공시스템」 운영 활성화 및 상시 인사관리 체제 운영
 - 채용정보 실시간 탑재, 인사소통방, 인사고충, 상담예약 등 인사정보 공유
 - 우수인재 추천제도 활성화로 적재적소 인력배치 등 실시
- 수요자 중심의 인사제도 개선 및 인사정책 수립
 - 인사 모니터링, 인사혁신 TF, 행정실장 협의회 및 노조 임원과의 간담회 개최, 타 기관 인사혁신 우수사례 조사 및 벤치마킹 등
 - 전보·승진(5급 심사승진, 6·7급 발탁승진 등) 임용제도 등 각종 인사제도 운영에 대한 의견 수렴 및 지속 개선

- 지방공무원 역량강화를 위한 연수 지원
 - 공로연수(150명), 직무연수(본청 일반직공무원), 자기주도적 기획 연수(50명), 테마연수(80명), 장기국외훈련(2명) 등 실시
 - 6급 핵심인재 양성과정(연 60명), 고급관리자 과정(5명), 교육정책 대학원 석사과정(5명), 사무관후보자 과정(승진대상자), 전문가양성 특별교육 석사과정(20명) 등 전문교육 지원
- 고등학교 졸업(예정)자 대상 기술직군 공무원 신규 채용
 - 특성화고·마이스터고 졸업(예정)자 대상 공업·시설직렬 공무원 경력경쟁임용 실시(신규채용 인원의 50%)
 - ※ 서울지역 특성화고·마이스터고 해당분야 졸업자 및 졸업예정자 대상
 - 우수 전문 기술인력 유치를 위해 졸업자 응시기회 확대 추진

추진 일정

- 지방공무원 정기인사: '19.6,12월
- 지방공무원 근무성적평정: '19.6월말, 12월말
- 인사만족도 측정을 위한 인사모니터링: '19.3,10월

예산 집행 계획

(단위: 천원)

사업명	예산액		집행액 / 집행내용				주요사업별 설명자료 쪽수
	'19	'18	1분기	2분기	3분기	4분기	
지방공무원 연수지원	1,024,828	950,718	341,609	341,609	170,805	170,805	184~195
			훈련비 등				
지방공무원 인사관리	772,591	435,445	193,148	193,148	193,148	193,147	196~200
			인사운영				
지방공무원 시험관리	963,300	1,630,827	206,640	206,640	275,010	275,010	201~206
			신규임용				
계	2,760,719	3,016,990	741,397	741,397	638,963	638,962	

2 교육수요자가 행복한 민원 행정 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

'18년 추진 실적

- 민원서비스 종합평가 최우수 달성(전국 시·도교육청 1위)
 - 민원조기경보제, 민원사전예보제, 화·목요일 「8to7」 2시간 연장 민원서비스 및 11개 교육지원청으로 찾아가는 맞춤형 민원서비스 연수 등을 통해 민원행정 개선 및 적극적 민원 해결
- 「1396 서울교육콜센터」 고품질 상담서비스 제공
 - 서울교육콜센터 상담 만족도: 97.5% (전년대비 0.5% 증가)
 - 서울교육콜센터 직접 처리율: 88.1% (전년대비 2.9% 증가)

추진 목표

세부사업명	추진시기	물량
전화친절도 및 민원서비스 향상 통합 연수	2, 8월	전체 기관 및 학교 대상(2회)
찾아가는 맞춤형 국민신문고 민원 연수	연중	본청 각 부서, 교육지원청 (11청), 희망 직속기관 대상
국민신문고 민원평가 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

'19년 주요 개선 사항

- 교육청 홈페이지 중학교 전입학 결원현황 공개 서비스 운영(하반기 예정)
 - 서울시교육청 강당 휠체어 지정석 설치 운영('19.1월)
 - 서울교육콜센터 「8to6」 1시간 빠른 상담서비스 운영('19.2월)
 - 서울교육콜센터 카카오톡 특 민원상담 서비스 운영(상반기 예정)
-
- 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 전입학 결원현황 공개, 교육청 강당 휠체어 지정석 설치 등(신규)
 - 「민원처리 조기경보제」 및 「민원처리 사전예보제」 운영
 - 전화친절도 및 민원서비스 향상 통합 연수
 - 찾아가는 맞춤형 국민신문고 민원 연수 확대
 - 국민신문고 민원평가 미흡기관 컨설팅 실시
 - 민원발급 사전예약서비스 실시
 - 화·목요일 「8to7」 2시간 연장 민원서비스 시행
 - 서울교육콜센터 고품질 상담서비스 제공 및 홍보 강화
 - 카카오톡 특 민원상담 서비스 및 「8to6」 1시간 빠른 상담서비스 운영(신규)
 - 상담서비스 품질 저하 방지를 위한 상담사 교육
 - 지하철 및 버스 광고, 각종 홍보물 제작 시 02)1396 문구 삽입, 리플렛 제작 등 콜센터 홍보

□ 추진 일정

- 전화친절도 및 민원서비스 향상을 위한 통합 연수: '19.2,8월
- 찾아가는 맞춤형 국민신문고 민원 연수: 연중
- 서울교육콜센터 카카오톡 특 민원상담 서비스: '19.상반기

□ 예산 집행 계획

(단위: 천원)

사업명	예산액		집행액 / 집행내용				주요사업별 설명자료 쪽수
	'19	'18	1분기	2분기	3분기	4분기	
민원관리	158,251	734,895	75,893	19,640	22,395	40,323	156~172
			무인민원 분담금 등	전편입학 시스템 유지 보수 등	친절공무원 포상 등	전화친절도 용역비 등	
계	158,251	734,895	75,893	19,640	22,395	40,323	