

실·국별 주요업무보고

# 총 무 과

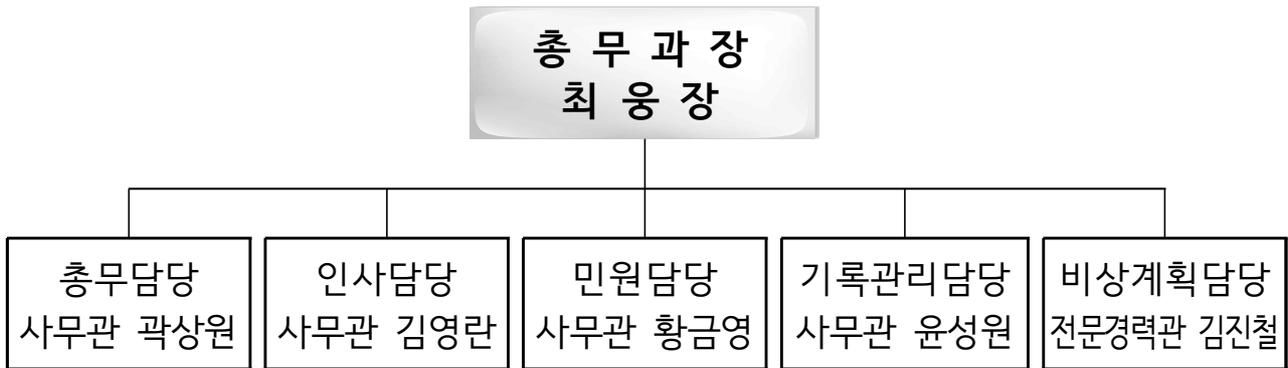
창의적 민주시민을 기르는  
혁신미래교육



## 일반 현황

### 조직

1과 5담당



### 정·현원

(\*22.1.3.기준)

구분	일반직										교육전문직			별정직	합계
	3급	4급	5급	6급	7급	8급	9급	전문 경력관	기록 연구사	소계	초 등	중 등	소 계		
정원	1	1	7	21	36	6	0	2	2	76	1	1	2	2	80
현원	1	1	7	23	35	3	2	1	2	75	1	1	2	2	79

### 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

### 2022년 본예산 사업별 내역

(단위: 천원)

부서	세부사업	2022년도	2021년도		증감 (A-B)	증감율 (%)
		본예산(A)	본예산(B)	추경예산		
총 무 과	교육정책기획관리	139,770	149,760	103,720	△9,990	△6.7
	교육행정기록물관리	1,425,500	554,317	570,834	871,183	157.2
	교직원복지지원	6,582,541	7,174,942	7,117,073	△592,401	△8.3
	기관기본운영비	2,217,795	2,118,655	2,118,655	99,140	4.7
	민원행정서비스관리	214,637	139,597	139,597	75,040	53.8
	비상대비계획운영	162,348	164,563	140,398	△2,215	△1.3
	선거관리	31,992,789	3,768,864	3,768,864	28,223,925	748.9
	지방공무원연수운영	1,015,123	888,829	783,829	126,294	14.2
	지방공무원인사관리	1,817,960	1,751,060	1,681,060	66,900	3.8
합계		45,568,463	16,710,587	16,424,030	28,857,876	172.7

### 2022년 과제별 예산 내역

(단위: 천원)

번호	과제명	예산액		집행예정액				쪽수
		'22년	'21년	1분기	2분기	3분기	4분기	
1	소통하는 인사정책을 통한 교육현장 만족도 제고	2,833,083	2,639,889	434,000	866,900	799,400	732,783	62
2	시민이 만족하는 국민행복민원실 운영	214,637	139,597	144,121	23,505	23,505	23,506	66
합계		3,047,720	2,779,486	578,121	890,405	822,905	756,289	



## 업무 평가 및 개선 방향

### □ 성과

- 지방공무원 인사제도 개선 및 인사정책 수립
  - 일반직공무원 인사고충상담 활성화와 심리상담프로그램 시행으로 일과 삶 균형 지원
  - 서울형 적극행정 추진(「서울특별시교육청 적극행정 운영 조례」 제정, 조례 제7978호 '21.5.20.)
  - 기술계고 졸업자 대상 기술직 공무원 채용 확대 및 역량 강화
  - 지방공무원 포상휴가 세부운영 지침 시행
- 신속·공정한 민원처리 및 서울교육콜센터 고품질 상담서비스 제공
  - 2021년 국민신문고 민원서비스 향상 계획 수립·시행
  - 다수인민원 처리 관리 계획 수립·시행
  - 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
  - 근무여건 인식조사('21년 하반기 인사모니터링): 업무량 과중(53.9%)
  - 질병휴직 증가, 신규공무원(3년 이하) 의원면직 증가
- 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: 최웅장 ☎215

인사팀장: 김영란 ☎230

담당: 조혜연 ☎231

# 1

## 소통하는 인사 정책을 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

### □ '21년 추진 실적

#### ○ 소통하는 인사 정책을 통한 소속 공무원 만족도 제고

- '21 하반기 정기인사에 대한 만족도 상승
  - ※ 전보대상자 만족도: 63.4%(상반기 대비 5.8%p 상승, 최근 3년간 최고만족도)
  - 승진대상자 만족도: 57.8%(상반기 대비 10.8%p 상승, 최근 3년간 최고만족도)
- 상·하반기 인사모니터링 시행으로 인사제도 개선
  - ※ 2022년 인사운영 기본계획 정비(명예퇴직 신청 횟수 확대, 전문직위 확대 등)

#### ○ 기술계고 졸업자 대상 기술직 공무원 채용 확대 및 교육훈련 실시

- 「서울특별시교육청 지방공무원 인사규칙」 개정: '21.3월
  - ※ 기술계고 응시대상 전공학과 중 시설관리직렬 관련 학과 규정 신설
- 기술계고 졸업자 대상 기술직 공무원 경력경쟁 채용(22명): '21.10.1.
  - ※ 직렬별 채용현황: 공업 1명, 시설 1명, 시설관리 20명, 총 22명
- 신규 기술직 공무원 한국교육시설안전원 위탁전문교육훈련 실시: '21.7~9월
  - ※ '20년 신규 기술직(공업직렬 2명, 시설직렬 7명) 9명 대상으로 이론 및 실무교육 병행

- 지방공무원의 일과 삶의 균형을 지원하는 상담 등 운영
  - 지방공무원 대상 “마음쫓~ 토닥토닥 상담” 프로그램 운영: '21.3~12월
    - ※ 개인별 전문심리상담(마음치료), 온라인 스트레스 검사
  - 지방공무원 포상휴가 세부운영지침 시행: '21.3.30.
- 서울형 적극행정 추진을 위한 기반 마련
  - 「서울특별시교육청 적극행정 운영 조례」 제정: 조례 제7978호 '21.5.20.
  - 적극적 업무수행 중 발생한 소송경비 지원을 위한 지방공무원 책임보험 가입
    - ※ 농협손해보험(주)과 계약 (행정안전부 책임보험 통합계약): '21.1.1.
      - 가입범위: 지방공무원(교육전문직 포함) 7,043명
      - 주요보장: 1인당 민·형사 사건당 소송비용 등 보험사고비용(9천만원 한도)

## □ 추진 목표

세부사업명	추진 시기	물량
신규공무원 대상 실무수습 운영 및 고졸 기술직 공무원 위탁교육	4~5월 2~3월	지방공무원 신규 임용후보자 고졸 기술직 공무원 신규 임용예정자 18명
전문 심리상담 프로그램 운영	연중	지방공무원 전체 대상
지방공무원 책임보험 가입	연중	지방공무원 7,232명

## □ 추진 계획

### '22 주요 개선 사항

- 소통하는 인사 정책을 통한 소속 공무원 만족도 제고
  - 구성원 의견수렴을 통한 「인사규칙」 개정, 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 현장의 의견수렴 및 반영을 통한 인사제도 개선 지속

- 지방공무원 가산점제도 개편\*에 따라 소속 공무원의 의견을 반영한 「서울특별시교육청 지방공무원 인사규칙」 개정 추진

\* 「교육감 소속 지방공무원 평정규칙」 개정 추진 중(교육부)

- ‘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 신규 도입

※ 실무수습 신청자 대상으로 임용 전 학교 현장 실습(2개월, 약 40명)

- 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 20명)

○ 일과 삶의 균형을 위한 근무여건 조성

- 직무스트레스 관리를 위한 전문상담 및 정신건강 회복 지원

※ 전문상담기관과 용역계약 추진: '22.2월 중

- 적극적 업무수행 중 발생한 소송경비 지원을 위한 책임보험 지속 가입

※ 행정안전부의 책임보험 통합계약: '22.1.1.

· 가입범위: 지방공무원(교육전문직 포함) 7,232명

- 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 일정

- 인사만족도 측정을 위한 인사모니터링: '22.2월, 9월 / 2회
- 「서울특별시교육청 지방공무원 인사규칙」 개정: '22.4~6월
- 서울특별시교육감 소속 모범공무원 포상: '22.12월
- 신규 임용후보자 실무수습제 시범운영: '22.4~5월
- 고졸자 기술직 공무원 신규 임용후보자 교육훈련: '22.2~3월

**실무수습제** 공개경쟁시험 합격자가 신규임용 전에 행정기관 등에서 일정기간 직무수행에 필요한 기본지식을 습득(교육훈련과정 포함)하고 행정업무를 수행(보조) 하는 제도

## □ 예산 집행 계획

(단위: 천원)

사업명	예산액		집행예정액 / 집행내용				주요사업별 설명자료 쪽수
	'22년	'21년	1분기	2분기	3분기	4분기	
지방공무원 연수운영	1,015,123	888,829	319,800 교육비, 등록금, 여비 지급 등	171,300 교육비, 등록금, 여비 지급 등	342,600 교육비, 등록금, 여비 지급 등	181,423 교육비, 등록금, 여비 지급 등	194~207
지방공무원 인사관리	1,817,960	1,751,060	114,200 인사위원회 운영 및 임기제 공무원 임용	695,600 신규임용 필기시험 운영, 멘토링 운영 등	456,800 신규임용 면접시험, 5급 심사승진 임용평가 운영 등	551,360 5급 심사승진 임용평가 운영, 임용후보자 교육훈련비 지급 등	208~218
<b>합계</b>	<b>2,833,083</b>	<b>2,639,889</b>	<b>434,000</b>	<b>866,900</b>	<b>799,400</b>	<b>732,783</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

 **'21년 추진 실적**

## ○ 시도교육청 최초 국민행복민원실 인증에 이어 전국 교육지원청 최초 인증

- '17년 전국 시도교육청 최초·유일 국민행복민원실 인증(행정안전부 주관)  
⇒ '20년 재인증 ⇒ 성북강북교육지원청이 '21년 전국 교육지원청  
176개 중 최초·유일 국민행복민원실 신규 인증에 컨설팅 등 기여

## ○ '21년 민원서비스 종합평가 등급 상향(17개 시·도교육청 중 3위권)

- '20년 “다등급”에서 '21년 “나등급(우수기관)”으로 상향

## ○ 지속적인 규제개선을 위한 민원서류 간소화 추진

- 민원서류 간소화 TF 구성·운영 및 부서 의견 수렴('21.4~9월)
- 법적 근거 및 필요성 검토를 통한 간소화 대상 민원서류 152종을  
발굴하여 민원편람 등에 반영하여 민원서비스 향상에 기여
- 행정정보공동이용 가능 사무 추가 신청을 통한 민원신청 서식 정비  
및 작성항목 간소화
- 민원서류 법적 근거의 구체적인 명시를 위한 법령 개정 건의

- **민원인 편의 증대를 위한 제도개선사항 지속 발굴**
  - 중학교 전편입학 배정결과 문자 알림 서비스 구축('20.2월)
  - 민원처리 조기경보제, 민원처리 사전예보제, 민원발급 사전예약서비스 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: 97.3%, 직접 처리율: 86.0%
  - 카카오톡 민원상담 서비스 제공: 연 8,778건 상담

**추진 목표**

세부사업명	추진시기	물량
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**

**'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
- 
- 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

- 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
- 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 일정

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

예산 집행 계획

(단위: 천원)

사업명	예산액		집행예정액 / 집행내용				주요사업별 설명자료 쪽수
	'22년	'21년	1분기	2분기	3분기	4분기	
민원행정서비스관리	214,637	139,597	144,121	23,505	23,505	23,506	170~181
			무인민원 분담금 등	전편입학 시스템유지 보수 등	민원서비스 향상연수 등	민원콜센터 운영비 등	
합계	214,637	139,597	144,121	23,505	23,505	23,506	