

실·국별 주요업무보고

총 무 과

창의적 민주시민을 기르는
혁신미래교육

➤ 일반 현황

➤ 예산 현황

➤ 업무 평가 및 개선 방향

➤ 부서별 주요업무

총무과

1. 소통하는 인사정책을 통한 교육현장 만족도 제고
2. 시민이 만족하는 국민행복민원실 운영



일반 현황

조직

1과 5담당



정·현원

(기준: '21.3.15.)

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	20	37	6	0	2	2	76	1	1	2	2	80
현원	1	1	7	22	31	7	1	2	2	74	1	1	2	2	78

주요 기능

구분	담당 업무
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

2021년 본예산 사업별 내역

(단위: 천원, %, 기준: '21.3.15.)

부서	세부사업	2021년도		2020년도	집행액(C) (원인행위기준)	집행률 (C/B)
		본예산(A)	예산현액(B)	최종예산		
총 무 과	교육 정책 기획 관리	149,760	149,760	133,550	79,820	53.3
	교육행정기록물관리	554,317	554,317	629,636	166,143	30.0
	교 직 원 복 지 대 여	43,568	43,568	43,568	3,238	7.4
	교 직 원 복 지 지 원	7,131,374	7,131,374	7,203,554	1,385,545	19.4
	민 원 관 리	139,597	139,597	147,235	118,387	84.8
	본청운영(기관운영)	2,118,655	2,118,655	2,219,690	648,810	30.6
	비상대비계획및보안관리	164,563	164,563	150,836	76,665	46.6
	선 거 관 리	3,768,864	3,768,864	0	0	0
	지방공무원연수지원	888,829	888,829	741,323	305,093	34.3
	지방공무원인사관리	774,400	774,400	454,280	134,435	17.4
	지방공무원임용관리	976,660	976,660	1,039,820	61,640	6.3
합계		16,710,587	16,710,587	12,763,492	2,979,776	17.8

2021년 과제별 예산 내역

(단위: 천원, %, 기준: '21.3.15.)

번호	과제명	2021 예산			2020 최종예산	집행액(C) (원인행위기준)	집행률 (C/B)	쪽수
		본예산	특교 등	계				
1	소통하는 인사정책을 통한 교육현장 만족도 제고	2,639,889	0	2,639,889	2,673,043	501,168	19.0	60
2	시민이 만족하는 국민행복민원실 운영	139,597	0	139,597	147,235	118,387	84.8	64
합계		2,779,486	0	2,779,486	2,820,278	619,555	22.3	



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」 제정안 제출)
 - 기술계고 졸업자 대상 기술직 공무원 채용 추진
 - 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

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

□ 개선 방향

- 행복한 일터, 성장하는 조직을 위한 ‘건전한 조직문화’ 조성 노력
 - 일과 삶의 균형을 지원하는 심리상담 등 운영
 - 적극 행정을 장려하는 제도적 기반 마련, 업무처리 중 발생하는 소송 대응 지원을 위한 책임 보험 가입 등 추진
- 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 인사정책을 통한 교육현장 만족도 제고

□ 사업 개요

○ 목적

- 현장과 소통을 통한 공정하고 투명한 인사운영으로 구성원의 만족도 제고
- 창의적·협력적·적극적 조직문화 조성을 위한 기반마련

○ 근거

- 「지방공무원법」 및 「지방공무원 임용령」

○ 주요 내용

- 전문성을 갖춘 우수 인재 유치를 위한 인사 관리
- 지방공무원의 일과 삶의 균형 지원을 위한 심리상담 등 운영
- 서울형 적극 행정 장려 기반 마련

□ '20년 추진 실적

○ 수요자 중심의 상시 인사관리 체제 운영

- 일반직공무원 인사고충상담 활성화 계획 수립 및 시행

※ 「인사고충상담실」 구축(2020.4.1.) 및 상시 상담 실시

※ 전보 관련 198건 상담 (방문상담 112건, 전화상담 70건, 메일상담 16건)

- 2020년 상·하반기 인사모니터링 시행에 따른 인사제도 개선

※ 2021년 인사운영 기본계획 정비(인사고충상담 운영 내실화, 직속기관 근무횟수 제한 완화, 신규공무원 순환전보 기준 개정)

- 업무처리 중 발생한 소송 대응 지원을 위한 책임보험 가입

※ 농협손해보험(주)과 계약(행정안전부 책임보험 통합계약: '20.6.23.

· 가입범위: 지방공무원(교육전문직 포함) 7,015명

· 주요보장: 1인당 민·형사 사건당 소송비용 등 보험사고비용(9천만원 한도)

○ 지방공무원 성과상여금업무 처리지침 개선

- 「지방공무원 보수업무처리 지침」에 의거 설문조사를 통한 의견 수렴 및 반영

- 성과상여금업무의 투명성 제고를 위해 최상위등급자 명단 공개
- 등급간 지급액 격차 최소화하도록 성과상여금 지급률 변경

○ **공업·시설직렬 공무원 전문인력 채용**

- 자격 및 경력 소지자 대상 공업·시설직렬 8급 공무원 경력경쟁채용
- ※ 공업 10명, 시설 13명 선발

○ **직원 복지 및 현장 재난 대응을 위한 복무제도 개선 마련**

- 코로나19 확산 방지를 위한 복무관리지침 적기 마련 및 시행
- ※ 유연근무, 재택근무 지침 마련 및 시행
- 직원 복지를 위한 지방공무원 복무조례 개정
- ※ 포상휴가 제정(5일 범위), 학습휴가 확대(청 근무자 2일⇒4일)

추진 목표

세부사업명	추진 시기	물량
기술계고 졸업자 대상 기술직 공무원 채용	연중	기술직 공무원
전문 심리상담프로그램 운영, 수시 인사상담 창구 운영	연중	지방공무원 전체 대상
「서울특별시교육청 적극행정 운영 조례」 제정 추진	4월중	-
지방공무원 책임보험 가입	1월 중	지방공무원 7,043명

추진 계획

'21 주요 개선 사항

- 소통하는 인사 정책을 통한 소속 공무원 만족도 제고
 - 인사모니터링 지속 운영, 인사정보 사전 공개 확대, 리버스멘토링 등 시행
- 기술계고 졸업자 대상 기술직 공무원 채용 확대
 - 채용 직렬 확대를 통한 실질적 채용 효과 제고
- 지방공무원의 일과 삶의 균형을 지원하는 상담 등 운영
 - 직무 스트레스 관리를 위한 전문심리 상담 지원
 - 지방공무원 포상휴가 세부운영 지침 시행
- 서울형 적극행정 추진을 위한 기반 마련
 - 「서울특별시교육청 적극행정 운영 조례」 제정
 - 지방공무원의 적극적 업무수행 중 발생한 소송경비 지원을 위한 책임보험 지속 가입

- 소통하는 인사 정책을 통한 소속 공무원 만족도 제고
 - 상·하반기 인사모니터링을 통한 현장의 의견수렴 및 반영을 통한 인사제도 개선 지속
 - 수요자 중심의 인사정보 사전 공개 확대
 - ※ 정기인사 기관별 전보대상 현황, 퇴직에 따른 직급별 승진예정인원 등
 - 세대·직급·부서 간 소통강화를 위한 리버스 멘토링 시행
 - 다양한 행정업무 경험 기회 제공을 위한 교육행정직렬 신규공무원 ‘행정청-학교’ 순환전보 실시
- 고졸 성공시대 구현을 위한 기술계고 졸업자 대상 기술직 공무원 채용 확대
 - 기존 공업·시설직렬 채용에서 시설관리직렬까지 채용 확대
 - ※ ('20년) 공업·시설 9명 ⇒ ('21년) 공업·시설·시설관리 22명
- 지방공무원의 일과 삶의 균형을 지원하는 상담 등 운영
 - 직무스트레스 관리를 위한 전문상담 및 정신건강 회복 지원
 - 인사고충 상담창구 지속 운영
 - 지방공무원 포상휴가 세부운영지침 시행
- 서울형 적극행정 추진을 위한 기반 마련
 - 「서울특별시교육청 적극행정 운영 조례」 제정 추진
 - 지방공무원의 적극적 업무수행 중 발생한 소송경비 지원을 위한 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 실적

- 기술계고 졸업자 대상 기술직 공무원 채용 확대
 - 「서울특별시교육청 지방공무원 인사규칙」 개정: '21.3월
 - ※ 기술계고 응시대상 전공학과 중 시설관리직렬 관련 학과 규정 신설
 - 기술계고 졸업자 대상 기술직 공무원 경력경쟁 채용 공고: '21.3월
 - ※ 채용규모: 22명 (공업 1명, 시설 1명, 시설관리 20명)

- 지방공무원의 일과 삶의 균형을 지원하는 상담 등 운영
 - 사단법인 한국EAP협회와 용역계약: '21.2월
 - 지방공무원 대상 “마음쑥~ 토닥토닥 상담” 프로그램 운영: '21.3월
 - ※ 개인별 전문심리상담, 마음치료, 온라인 스트레스 검사
- 서울형 적극행정 추진
 - 「서울특별시교육청 적극행정 운영 조례」 제정안 제출
 - ※ 제300회 서울시의회 임시회 의안 제출
- 지방공무원 포상휴가 세부운영 지침 시행
 - 「지방공무원 복무조례」 일부개정에 따른 포상휴가제도의 시행에 필요한 세부 절차 및 기준 마련

향후 추진 일정

- 기술계고 졸업자 대상 기술직 공무원 경력경쟁임용시험 시행: '21.3~9월
- 「서울특별시교육청 적극행정 운영 조례」 제정 추진: '21.4~5월
- 인사만족도 측정을 위한 인사모니터링: '21.10월
- 지방공무원 정기인사: '21.6월, 12월 2회

예산 집행 현황

(단위: 천원, %, 기준: '21.3.15.)

사업명	'21 예산			'20 최종예산	집행액 및 집행률		주요사업별 설명자료 쪽수
	본예산	특교 등	계		원인행위액 (집행률)	지출액 (집행률)	
지방공무원 연수지원	888,829	0	888,829	741,323	305,093 (34.3)	305,093 (34.3)	195~208
지방공무원 인사관리	774,400	0	774,400	454,280	134,435 (17.4)	107,229 (17.4)	209~213
지방공무원 임용관리	976,660	0	976,660	1,039,820	61,640 (6.3)	48,440 (5.0)	214~219
합계	2,639,889	0	2,639,889	2,235,423	501,168 (19.0)	460,762 (17.4)	

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

□ '20년 추진 실적

- 시·도교육청 최초 국민행복민원실 재인증기관 선정(행정안전부 주관)
 - 민원실 내·외부 공간 및 서비스 분야 평가를 통해 우수민원실로 선정
 - 전국 시·도교육청 최초·유일 국민행복민원실 재인증(17년 최초 인증)
- 국민생각함 활용 실태점검 결과 시·도교육청 1위 달성(권익위원회 주관)
 - 온라인 국민참여 공간에서의 소통·참여 역량 제고 및 대국민 서비스 수준 향상 도모

국민생각함 국민권익위원회가 운영하는 온라인 “정책소통공간”으로, 국민이 보다 쉽고 재미있게 공공문제를 논의하여 합리적인 대안을 마련하는 “국민정책참여플랫폼”임

- 민원인 편의 증진을 위한 제도개선사항 지속 발굴
 - 중학교 전편입학 배정결과 문자 알림 서비스 구축('20.2월)
 - 민원처리 조기경보제, 민원처리 사전예보제, 민원발급 사전예약 서비스, 민원실 화·목요일 「8 to 7」 2시간 연장 민원서비스 등 실시

민원처리 조기경보제 전년도 민원을 분석, 당해연도 민원발생 예상 건에 대하여 매월 사전 안내

민원처리 사전예고제 민원처리지연 예방을 위해 처리기간 만료일 및 만료일 전일 민원처리 담당자에 문자알림 서비스 제공

- 「1396 서울교육콜센터」 고품질 상담서비스 제공
 - 서울교육콜센터 상담 만족도: 96.9%, 직접 처리율: 87.1%
 - 카카오톡 민원상담 서비스 제공: 연 10,303건 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

'21 주요 개선 사항

- 민원인 편의증진을 위한 제도개선 및 민원서비스 향상 추진
- 민원 신청서류 간소화 방안 마련 및 실행
- 서울교육콜센터 고품질 상담서비스 제공 및 홍보 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
 - 「민원발급 사전예약서비스」 및 민원실 화·목요일 「8 to 7」 2시간 연장 민원서비스 운영
- 민원 서류 간소화 및 민원서식 정비
 - 민원 구비서류의 법적 근거 및 필요성 검토를 통한 감축 가능 민원 발굴
 - 행정정보공동이용이 가능한 민원신청 서식 정비 및 작성항목 간소화 지속 추진
 - 민원서류 간소화 TF 운영, 간소화 대상 민원 의견 수렴 등 실시

- 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

□ 추진 실적

- 체계적인 민원예방·관리시스템 마련으로 신속·공정한 민원처리
 - 2021년 국민신문고 민원서비스 향상 계획 수립 및 시행('21.3월)
 - 다수인민원 처리 관리 계획 수립 및 시행('21.3월)
 - 국민신문고 운영실태 점검(월2회) 및 민원처리 결과 분석(월1회)
 - 민원처리 조기경보제, 민원처리 사전예보제, 민원발급 사전예약 서비스, 화·목요일 「8to7」 2시간 연장 민원서비스 등 계속 추진
- 서울교육콜센터 고품질 상담서비스 제공
 - 상담원 직무평가 및 결과 피드백 1회 실시('21.1월)
 - 통화성공률 97.4%, 직접처리율 88.2%

□ 향후 추진 일정

- 민원행정 및 제도개선 추진 계획 수립·시행: '21.4월
- 민원서류 간소화 TF 구성·운영: '21.4~9월
- 서울교육콜센터 전화상담 및 카카오톡 상담 서비스: 연중

□ 예산 집행 현황

(단위: 천원, %, 기준: '21.3.15.)

사업명	'21 예산			'20 최종예산	집행액 및 집행률		주요사업별 설명자료 쪽수
	본예산	특교 등	계		원인행위액 (집행률)	지출액 (집행률)	
민원관리	139,597	0	139,597	147,235	118,387 (84.8)	118,387 (84.8)	168~ 179
합계	139,597	0	139,597	147,235	118,387 (84.8)	118,387 (84.8)	