

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 민원 행정 구현



일반 현황

조직

1과 5담당



정·현원

(기준: '19.9.30.)

구분	일반직										교육 전문 직	별 정 직	총계
	3급	4급	5급	6급	7급	8급	9급	전문 경력관	기록 연구사	소계			
정원	1	1	6	20	31	7	0	2	2	70	3	2	75
현원	1	1	6	21	25	10	2	2	2	70	2	2	74

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

2019년 본예산 사업별 내역

(단위: 천원, %, 기준: '19.9.30.)

부서	세부사업	2019년도		2018년도	집행액(C) (원인행위기준)	집행률 (D=C/B)
		본예산(A)	예산현액(B)	최종예산		
총 무 과	교육행정기록물관리	877,434	877,434	925,286	694,109	79.1
	교직원복지대여	87,203	87,203	87,203	35,051	40.2
	교직원복지지원	7,091,652	7,091,652	6,373,896	5,374,358	75.8
	민원관리	158,251	174,751	734,895	172,985	99.0
	본청운영(기관운영)	2,367,683	2,363,683	4,203,045	1,817,890	76.9
	비상대비계획및보안관리	145,210	145,210	130,394	90,718	62.5
	선거관리	-	-	32,038,596	-	-
	지방공무원연수지원	1,024,828	1,024,828	950,718	810,379	79.1
	지방공무원인사관리	772,591	772,591	435,445	192,905	25.0
	지방공무원임용관리	963,300	981,220	1,751,563	612,766	62.4
총계	13,488,152	13,518,572	47,631,041	9,801,161	72.5	

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

2019년 과제별 예산 내역

(단위: 천원, %, 기준: '19.9.30.)

번 호	과제명	2019 예산			2018 최종예산	집행액(C) (원인행위기준)	집행률 (D=C/B)	쪽수
		본예산	특교 등	계				
1	수요자 중심의 지방 공무원 인사정책 추진	2,760,719	17,920	2,778,639	3,137,726	1,616,050	58.2	53
2	교육수요자가 행복한 민원 행정 구현	158,251	16,500	174,751	734,895	172,985	99.0	57



업무 평가 및 개선 방향

□ 성과

○ 지방공무원 인사제도 개선 및 인사정책 수립

- 주요부서 5급 직위공모제 지속 추진 : 성과 중심의 인사운영 및 조직역량강화를 위한 우수인재 선발
 - ※ 2019년 5급 직위공모제 시행(7개 직위, 24명 지원, 7명 선발)
- 5급 심사승진제도 개선 : 평가기간 단축 및 절차 간소화, 평가지표 보완
 - ☞ 기관 업무공백 및 평가부담 완화, 평가 공정성 제고
- 일반직공무원 공로연수 확대 실시(5급 이상 → 6급 이상) : 퇴직 공무원의 인생 이모작 지원 및 하위직공무원의 사기진작 도모
 - ※ 2019년 공로연수 실시(5급 이상 35명, 6급 65명)
- 특성화고·마이스터고 졸업(예정)자 대상 기술직군 공무원 채용 시 실무 경력자 유치를 위해 졸업자 응시기회 확대
 - ※ 학교장 추천 시 별도의 졸업자 추천 인원 설정
(‘18년) 직류별 추천인원 3명 이내 ⇒ (‘19년) 6명 이내(졸업자, 졸업예정자 각 3명 이내)
- 「인사정보 통합제공시스템」 및 맞춤형 인사상담 집중기간 운영
 - ※ 2019년 정기인사 관련 인사고충 상담(232건), 사전 상담예약(92건), 우수인재추천(82건) 실시

○ 교육수요자가 행복한 민원 행정 구현

- 체계적인 민원예방·관리시스템 운영 : 국민신문고 운영실태 점검(월 2회) 및 결과분석(월 1회), 민원평가 미흡기관 컨설팅(8개 기관), 찾아가는 맞춤형 민원 연수(21회), 전화친절도 및 민원서비스 연수(3회), 민원처리 조기경보제 및 사전예보제 실시(상시 운영) 등
 - ※ 국민신문고 민원(‘19.8월 기준) : 건수(12,971건), 만족도(44.1%)
- 서울교육콜센터 고품질 상담서비스 제공 : 「8to6」 1시간 빠른 상담 서비스 제공(2월), 카카오톡 민원상담 개시(6월), 상담사 직무교육·평가(월 1회) 및 품질평가(월 2회)를 통한 전문성 제고
 - ※ 전화 상담(‘19.8월 기준) : 건수(122,840건), 만족도(97.4%), 직접처리율(89.5%)
 - ※ 카카오톡 상담(‘19.6~8월) : 건수(채팅 1,303건, 시나리오형 챗봇 1,267건), 만족도(90.7%)

□ 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
 - 민원인 요구의 다양화, 민원의 지속적인 증가 등에 따른 민원만족도 향상 어려움
 - ※ 민원 전년동기 대비 29.6%증가('18.상반기 7,144건 → '19.상반기 9,261건)

□ 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 기획 연수), 장기국외훈련
 - 다양한 외부위탁 교육훈련 활성화를 통해 증가하는 지방공무원의 교육 수요 수용
 - ※ 고급관리자 과정, 사무관 승진자 역량강화 과정, 한국교원대 석·박사과정, 전문가 양성특별교육(석사) 과정 등
- 민원만족도 제고를 위한 체계적인 민원예방·관리시스템 강화
 - 2019년 국민신문고 민원서비스 자체평가를 통한 민원서비스 향상
 - 고충·집단 민원 등의 집중 관리를 통한 민원 해소 노력
 - 민원서류의 법적근거 및 필요성을 분석하여 민원서류 간소화 추진
 - 주요정책 및 업무개선 시 「국민생각함」을 활용하여 주민의견 반영
 - 특별민원의 효율적 관리를 위한 법적근거 마련 건의(행정안전부)

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
- 지방공무원 역량강화를 위한 연수 지원
- 공정한 인사운영을 위한 「인사정보 통합제공시스템」 운영

추진 목표

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

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
- 특성화고·마이스터고 졸업(예정)자 대상 기술직군 공무원 채용 응시대상 확대

- **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(100명), 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**
 - 우수 전문 기술인력 유치를 위해 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

□ 추진 실적

- **주요부서 5급 직위공모제 도입**
 - 2019.1.1.자 직위공모제 시행(4개 직위, 4명 선발)
 - 2019.7.1.자 직위공모제 시행(3개 직위, 3명 선발)
 - 성과 중심의 인사운영 및 조직역량강화를 위한 우수인재 선발
- **5급 심사승진임용 제도개선**
 - 역량평가의 사전실습 폐지 및 전체 평가 기간 단축으로 기관 업무 공백 완화 및 평가 피로도 경감
 - 업무실적평가 심층면접 폐지, 평가지표 보완으로 평가부담 완화 및 공정성 제고

- **일반직공무원 공로연수 확대 실시(5급 이상 → 6급 이상)**
 - 2019.1월(상반기) 공로연수 실시(5급 이상 18명, 6급 27명)
 - 2019.7월(하반기) 공로연수 실시(5급 이상 17명, 6급 38명)
 - 상·하위직 공무원간 형평성 및 하위직공무원의 사기진작과 근로의욕 고취
- **「인사정보 통합제공시스템」 및 맞춤형 인사상담 집중기간 운영**
 - 2019 상반기 정기인사 관련 인사고충 상담(65건), 사전 상담예약(53건), 우수인재추천(63건) 실시
 - 2019 하반기 정기인사 관련 인사고충 상담(167건), 사전 상담예약(39건), 우수인재추천(19건) 실시
 - 채용정보 실시간 탑재 등 인사정보 공유
- **특성화고·마이스터고 졸업(예정)자 대상 공업·시설직렬 공무원 신규 채용**
 - 실무 경력자 유치를 위해 졸업자 응시기회 확대
 - ※ 학교장 추천 시 별도의 졸업자 추천 인원 설정
(‘18년) 직류별 추천인원 3명 이내 ⇒ (‘19년) 6명 이내(졸업자, 졸업예정자 각 3명 이내)
 - 필기시험 시행 및 합격자 발표
 - ※ 공업·시설직렬 신규채용 공무원 16명 중 8명 선발 (신규채용 인원의 50%)

향후 추진 일정

- 지방공무원 정기인사 : '19.12월
- 지방공무원 근무성적평정 : '19.12월 말

□ 예산 집행 현황

(단위: 천원, %, 작성기준일: '19.9.30.)

사업명	'19 예산			'18 최종예산	집행액 및 집행률		주요사업별 설명자료 쪽수
	본예산	특교 등	계		원인행위액 (집행률)	지출액 (집행률)	
지방공무원 연수지원	1,024,828	-	1,024,828	950,718	810,379 (79.1)	715,993 (69.9)	184~195
지방공무원 인사관리	772,591	-	772,591	435,445	192,905 (25.0)	192,218 (24.9)	196~200
지방공무원 시험관리	963,300	17,920	981,220	1,751,563	612,766 (62.4)	470,030 (47.9)	201~206
계	2,760,719	17,920	2,778,639	3,137,726	1,616,050 (58.2)	1,378,241 (49.6)	

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

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

- 서울시교육청 강당 휠체어 지정석 설치 운영('19.1월)
- 서울교육콜센터 「8to6」 1시간 빠른 상담서비스 운영('19.2월)
- 서울교육콜센터 카카오톡 민원상담 서비스 운영('19.6월)
- 교육청 홈페이지 중학교 전입학 결원현황 공개 서비스 운영('19.9월)

- 체계적인 민원예방·관리시스템 마련으로 신속·공정한 민원처리
 - 국민신문고 민원 동향 분석 및 운영실태 점검
 - 민원인 편의 증진을 위한 제도 개선 사항 발굴
 - ※ 본청, 교육지원청, 각급학교의 민원서류 간소화 추진 등
 - 국민신문고 민원 맞춤형 연수 확대 및 컨설팅 실시
 - 「민원처리 조기경보제」 및 「민원처리 사전예보제」 운영
- 서울교육콜센터 고품질 상담서비스 제공 및 홍보 강화
 - 카카오톡 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 실적

- 체계적인 민원예방·관리시스템 마련으로 신속·공정한 민원처리
 - 국민신문고 민원처리 결과 분석(월 1회) 및 운영실태 점검(월 2회)
 - 서울시교육청 강당 휠체어 지정석 설치 운영('19.1월)
 - 국민신문고 민원평가 미흡기관 컨설팅(8개 기관)
 - 찾아가는 맞춤형 국민신문고 민원 연수(21회)
 - 전화친절도 및 민원서비스 향상 연수('19.2.19., 4.19., 8.8.)
 - 민원발급 사전예약서비스 실시
 - 화·목요일 「8to7」 2시간 연장 민원서비스 운영 등
- 「1396 서울교육콜센터」 고품질 상담서비스 제공 및 홍보 강화
 - 서울교육콜센터 「8to6」 1시간 빠른 상담서비스 운영('19.2.1.)
 - 카카오톡 민원상담 서비스 개시('19.6.1.)
 - 상담사 직무교육·평가(월 1회), 상담품질 평가(월 2회)
 - 지하철 및 버스, 교육청 SNS, 리플렛 보급 등 홍보 실시('19.3~8월)
 - ※ 전화상담('19.8월 기준): 122,840건, 직접처리율 89.5%(전년대비 1.1% 증가)

□ 향후 추진 일정

- 민원서류 간소화 추진 : '19.9 ~ 10월
- 2019년 국민신문고 민원서비스 자체평가 : '19.12월 중

□ 예산 집행 현황

(단위: 천원, %, 작성기준일: '19.9.30.)

사업명	'19 예산			'18 최종예산	집행액 및 집행률		주요사업별 설명자료 쪽수
	본예산	특교 등	계		원인행위액 (집행률)	지출액 (집행률)	
민원서비스 만족도제고	33,990	-	33,990	32,420	33,870 (99.6%)	23,370 (68.8%)	156
민원실 및 제증명관리	51,379	-	51,379	51,314	51,379 (100%)	51,379 (100%)	160
민원제도 개선	1,900	-	1,900	1,900	1,500 (78.9%)	1,500 (78.9%)	163
민원콜센터 운영	36,900	-	36,900	616,311	35,900 (97.3%)	28,900 (78.3%)	166
전편입학 배정업무	34,082	16,500	50,582	32,950	50,336 (99.5%)	47,436 (93.8 %)	169
계	158,251	16,500	174,751	734,895	172,985 (99.0%)	152,585 (87.3%)	