

교육활동 보호의 목적은 교육의 질을 높이는 것입니다.

모든 아이는 자신의 삶을 주도적으로 가꾸어 가면서
미래사회를 이끌어갈 주인공으로 성장합니다.

아이들의 건강한 성장과 발달은 학교와 교원의
정당한 교육활동을 보호하는 것으로부터 시작됩니다.

교원이 특이 민원으로부터 보호되고,
보호자는 교원의 전문성을 존중한다는
전제에서 학교 생활 등에 관해
의견을 제시할 수 있도록
학교구성원 모두의
협조와 노력이 필요합니다.



민원이란?

“민원”의 개념 정의는 「민원처리법」 제2조(정의)를 따르며, 민원인이
유치원 및 고등학교 이하 각급학교에 특정한 행위를 요구하는 것을
말합니다.

“상담”이란?

학교의 장과 교원이 학생 또는 보호자와 학생의 문제를 해결해
나가는 일체의 소통활동을 말합니다(「교원의 학생생활지도에
관한 고시」 제2조).

학교 민원 처리의 기본 방향

학교장은 민원처리의 책임자입니다.

「초·중등교육법」 제20조① 교장은 교무를 총괄하고, 민원처리를
책임지며, 소속 교직원을 지도·감독하고, 학생을 교육한다.

학교 민원은 기관 차원에서 함께 대응합니다.

학교별로 민원대응팀을 구성·운영하며, 단위학교에서 해결하기
어려운 민원은 교육(지원)청 통합민원팀으로 이관 가능

특이 민원은 공익적 차원에서 엄정 대응합니다.

특이 민원이란?

교직원의 직무 범위 외 사항 및 위법·부당한 사항 요구, 지속적
·반복적인 유사민원, 보복성 민원 등

학교 민원대응체계란?

학교 민원대응체계란?

- 1 민원대응팀 구성운영
- 2 교육활동 보호 통화연결음 설정
- 3 녹음기능이 설치된 통화 녹음전화기 설치
- 4 민원상담실 지정 운영

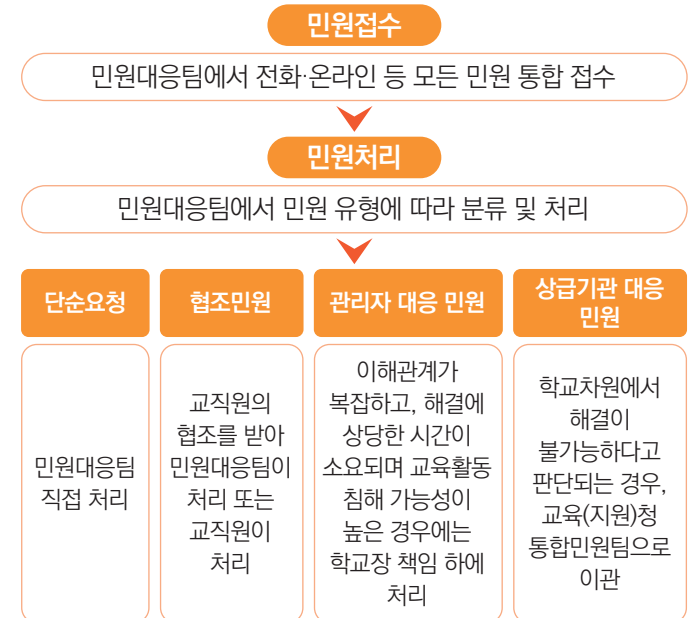
‘민원대응팀’이란?

기관 단위로 민원에 체계적으로 대응하고자 학교별 민원대응팀,
교육(지원)청별 통합민원팀을 구성·운영하고 있습니다.

학교 민원대응팀

- 구성** : 교장, 교감, 행정실장, 교육공무직 등 5명 내외
※ 교무·학사는 교감 주도, 회계·시설은 행정실장 주도로 처리
※ 학교장을 중심으로 단위학교의 상황에 맞게 구성·운영함에 따라
인원 구성, 운영 방식 등이 상이할 수 있음
- 역할** : 대표 전화 응대, 학교 온라인 시스템 관리, 민원 특성에
맞게 민원 분류 및 배분, 민원 답변 및 교육(지원)청과 연계 등

학교 민원접수 및 유형별 처리



※ 민원 접수 및 유형별 처리방법은 시·도교육청 상황에 따라 다를 수 있음

교육(지원)청별 통합민원팀

- 구성** : 과장급, 팀장급, 변호사 등 전문 인력을 포함한
5~10명으로 구성
- 역할** : 학교에서 이관된 민원 처리 등

민원 응대 관련 학교구성원의 권리와 책임

Ⅰ 학교장 Ⅰ

- 1 학교의 장은 구성원 간 갈등이 발생하지 않도록 예방하여야
하고, 갈등이 발생한 경우 원만한 조정 및 해결을 위해 노력해야
합니다.
- 1 학교의 장은 학교 민원 처리의 책임자로서 민원으로 인해 교원의
교육활동이 방해되거나 수업에 지장을 초래하지 않도록 교원과
학생을 보호합니다.
- 1 민원 응대와 관련하여 학교 구성원이 도움을 요청할 경우, 사안의
원만한 해결을 위해 노력해야 하며 민원 처리 담당자를 보호해야
합니다.

Ⅱ 교직원 Ⅱ

- 1 교원은 교육활동 및 생활지도에 있어 외부로부터 부당한 간섭을
받지 않을 권리가 있습니다.
- 1 교원은 공식적 청구 이외의 개인의 휴대전화 등을 통한 민원
응대를 거부할 수 있으며, 근무시간 및 업무범위 외의 부당한
간섭 또는 지시를 거부할 수 있습니다.
- 1 민원을 처리하는 교직원은 민원을 신속·공정·친절·적법하게
처리하여야 합니다.

Ⅲ 보호자 Ⅲ

- 1 보호자는 학교의 정당한 교육활동을 침해하지 않는 범위에서
자녀 또는 아동에 대한 문제를 해결하기 위해 교원이나 학교의
장에게 원인분석, 대안 모색 등에 대한 상담을 요청하거나 민원을
제기할 수 있습니다.
- 1 보호자는 자녀 또는 아동이 건강하고 안전한 교육환경에서
교육을 받을 수 있도록 학교의 장에게 요청할 수 있습니다.
- 1 보호자는 학교의 교육활동 및 생활지도에 존중하며, 자녀 또는
아동이 학칙 등에 따라 학교생활을 할 수 있도록 협조하여야
합니다.

사례로 살펴보는 민원대응팀의 역할

사례 1 보호자의 폭언, 협박 시

민원제기 과정에서 보호자가 비아냥, 폭언, 협박을 하는
경우

피해 교원의 즉각적 요청으로 민원 대응 주체를 ‘민원
대응팀’으로 일원화 → 학교장 책임하에 민원 처리 →
필요시 고소·고발 등 법률적 조치 검토

사례 2 보호자 불시 방문 시

보호자 등이 민원 내용에 대한 언급없이 수시(또는
불시)로 전화·방문 등을 하며 민원을 제기하는 경우

학기 초 보호자 대상 상담 신청 방법 안내 → 학교에서
사전에 안내한 방법으로 상담 신청(방문 일정, 내용 등을
포함) → 민원대응팀에서 상담 신청 접수 후, 일정 조율
→ 약속된 시간에 민원상담실에서 상담 진행(필요시,
민원대응팀 등 관리자 동석)

TIP 불시 방문한 보호자가 위협, 업무 방해 행동을 하는
경우에는 경찰에 신고 가능해요!

사례 3 교실로 민원 전화가 바로 연결

민원 전화가 교실로 바로 연결되어, 수업에 방해가
되고 수업 중인 교사에게 정신적 피해를 입히는 경우

학기 초 민원전화는 ‘학교 대표번호’로 하도록 안내 →
민원대응팀이 1차 대응(간단한 질의 사항은 해결, 교직원
협조가 필요한 사항 등은 교직원의 협조를 받아 처리)

TIP 민원전화가 학교 대표번호 전화로 연결될 수 있도록
설정 해요!

사례 4 학생생활지도 관련 보호자 민원 제기

보호자가 학생생활지도에 불만을 품고, 교사에게 직접
대면 상담 요청하는 경우

사전에 안내된 방법으로 상담 신청 → 민원대응팀에서
일정 조율 후 민원상담실에서 상담 진행(필요시, 민원
대응팀 등 관리자 동석)

사례 5 시험문제 출제 관련 민원

보호자 등이 교과 교사에게 시험 문제 출제 등과 관련
하여 교사에게 직접 민원을 제기하는 경우

민원대응팀이 민원 접수 → 교사 협조하에 민원대응팀과
함께 민원에 응대

사례 6 학교생활기록부 수정 요구

자녀의 학교생활기록부에 작성된 내용을 임의로 수정
할 것을 요구하는 경우

민원대응팀 중심으로 학교생활기록 작성에 대한 권한은
교사에게 있으며, 정정이 필요한 경우 학업성적관리
위원회 등의 과정을 거쳐야 함을 안내

※ 「초·중등교육법」 제25조 제1항 : 학교의 장은 학생의 학업성취도와
인성 등을 종합적으로 관찰·평가하여 작성·관리하여야 함



교권침해 직통번호 안내



교권침해 일 1 생 3 기면 구 9 해주오 5

교원 누구나 전국 어디에서든 유·무선 전화로 '1395'를 누르면
교육활동 침해 신고·상담 등이 가능합니다.

운영시간 평일 09:00~18:00

※ SNS 소통(카카오톡 채널 추가)은 상시 가능

주요 상담 내용

- 교육활동 침해사안 신고접수 및 피해교원 관할 교육(지원)청·소속학교 연계
- 교육활동 보호 법령 및 매뉴얼 등 공통 제도 안내
- 시도별 교육활동보호센터 마음건강·법률상담 등 지원 안내 및 담당자 연계
- 교원 대상 아동학대 신고 대응 교육감 의견 제출 제도 안내 및 담당자 연계
- 시도별 교원보호공제사업 안내
- 기타 교육활동 보호와 관련된 시도별 지원 제반 사항

 교육부 17개 시·도교육청

 한국교육개발원
KOREAN EDUCATIONAL DEVELOPMENT INSTITUTE

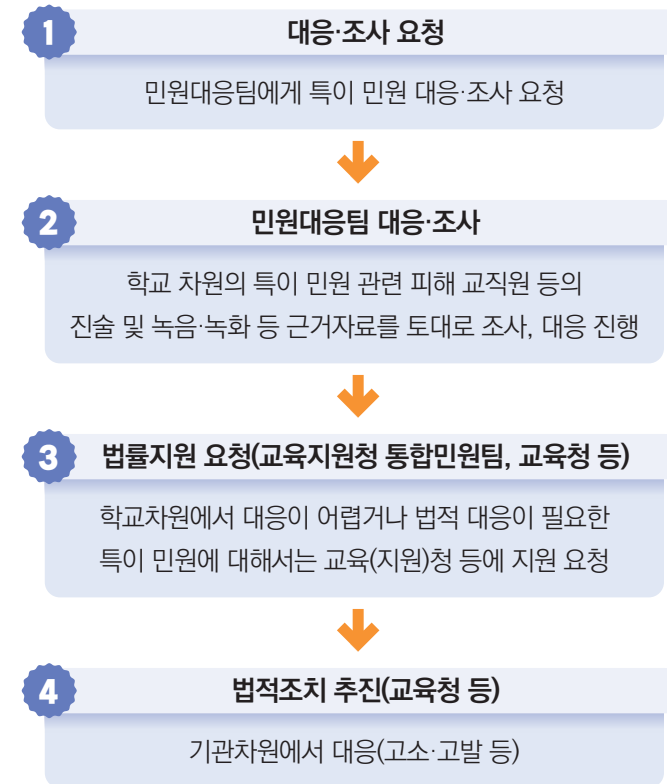
교육활동 보호를 위한 학교 민원 응대 안내서

특이 민원의 유형

유형	사례
무고	보호자가 허위 사실을 만들어 민원을 제기한 경우
상해·폭행	보호자 등이 팔이나 다리를 휘둘러 민원 응대자를 때리려고 한 경우 (신체에 직접 접촉하지 않은 경우 포함)
협박	보호자가 교사의 업무 처리 과정에 불만을 품고, '당신도 교사 생활을 못하게 하겠다'고 말하는 행위
명예 훼손	보호자가 수업 중인 교실에 들어가 교사에게 경멸적 표현을 하는 경우
성폭력 범죄·성희롱	전화, 우편, 컴퓨터, 그 밖의 통신매체를 이용하여 성적수치심이나 혐오감을 일으키는 행위
불법 정보 유통	공포심이나 불안감을 유발하는 문자나 영상을 반복적으로 전송하는 행위
목적이 정당하지 아니한 민원을 반복제기	학부모가 학생지도에 불만을 품고 담임을 교체해 달라고 반복적으로 민원을 제기하는 경우
교원의 정당한 교육활동에 반복적 부당 간섭	보호자가 '자녀가 힘들어하니 지필고사 시험범위를 줄여라, 시험문제를 쉽게 내라' 등 평가에 관해 반복적으로 민원을 제기

교육활동 보호를 위한 학교 민원 응대 안내서

〈특이 민원 대응 절차〉



※ 특이 민원 등 교육활동 침해 행위가 관계 법률의 형사처벌 규정에 해당한다고 판단하면 교육청은 「교원지위법」제20조제4항에 따라 수사기관에 고소·고발할 수 있습니다.

특이민원은 교육공동체의 신뢰 관계 형성에 부정적인 영향을 미칩니다. 학부모님께서도 상호 존중의 학교 문화 조성을 위해 힘을 모아주세요!



누구나 따라할 수 있는 민원 응대 요령

※ 아래 내용은 예시로서, 구체적인 상황에 따라 적절하게 변용하여 활용하는 것이 좋습니다.

민원 응대를 위한 충분한 시간이 확보됩니다.

- ✓ (전화) 정확한 답변을 드릴 수 있도록, 응대를 위한 충분한 시간이 확보되었을 때 다시 전화드리겠습니다.
- ✓ (방문) 방문 날짜와 시간을 미리 잡아주시면 보다 정확하고 상세한 답변을 드릴 수 있습니다.

특이 민원에 대하여는 친절하지만 단호하게 대처합니다.

- ✓ (폭언 등) 폭언을 계속하시면 정상적인 상담이 어렵습니다. 폭언을 중지하지 않으면 즉시 녹음을 시작하겠습니다.

※ 「민원 처리에 관한 법률」 제4조제2항 및 같은 법 시행령 제4조 제1항제2호에 따라, 민원인의 폭언·폭행 등이 발생하였거나 발생 하려는 때에 증거 수집 등을 위하여 불가피한 조치로서 휴대용 영상음성기록장비, 녹음전화 등을 운영할 수 있습니다.

- ✓ (정당한 사유 없이 장시간 응대 요구) 죄송하지만 제가 맡은 다른 업무도 있으므로 많은 시간을 할애해 드릴 수 없는 점을 양해해 주시기 바랍니다.
- ✓ (반복 민원) 말씀하신 내용은 현재 처리 중에 있습니다. 동일한 답변 외에는 도움을 드릴 수 없음을 양해해 주시기 바랍니다.

교육활동 보호를 위한 학교 민원 응대 안내서

민원 응대가 어려운 경우에는 혼자 해결하려 하지 말고 즉시 관리자 등에게 도움을 요청합니다.

- ✓ 즉시 개입을 요청하거나, 응대 종료 후 관리자에게 구두 또는 서면 등으로 상황을 알려 필요한 조치를 요청합니다.
- ✓ 민원인과 면담이 필요한 경우 관리자에게 동석 요청이 가능하며, 부득이한 사정이 있지 않다면 관리자는 이에 응해야 합니다.

※ 「민원 처리에 관한 법률」 제4조제2항 및 같은 법 시행령 제4조 제1항제3호 및 제4호에 따라, 민원인의 폭언·폭행 등이 발생한 경우 민원인에 대한 퇴거 조치 또는 민원인과 민원 처리 담당자의 분리 가능합니다.

학교장 등 관리자는 학교 민원 응대에 관심을 가지고 적극 지원해야 합니다.


- ✓ 학교 차원에서 해결하기 어려운 민원은 교육(지원)청으로 신속히 이관합니다.
- ✓ 교직원이 안전한 환경에서 민원에 응대할 수 있도록 학교 내에 설치된 민원대응팀, 민원상담실 등을 교직원에게 적극적으로 홍보하고 안내합니다.



교육활동 보호를 위한

학교 민원 응대 안내서



 교육부 17개 시·도교육청

 한국교육개발원
KOREAN EDUCATIONAL DEVELOPMENT INSTITUTE