

교육활동 보호 학교민원 대응체계 운영 계획

수지초등학교

I. 추진근거

- 「초·중등교육법」 제20조, 제30조의10, 「민원 처리에 관한 법률」
- 교육부 「학교민원 대응 및 교육활동 보호 강화 방안」 (2026.1.22.)
- 교육부 「학교민원 처리 매뉴얼」 (2026.3.3.)
- 경기도용인교육지원청 2026년 교육활동 보호 학교민원 대응체계 운영계획

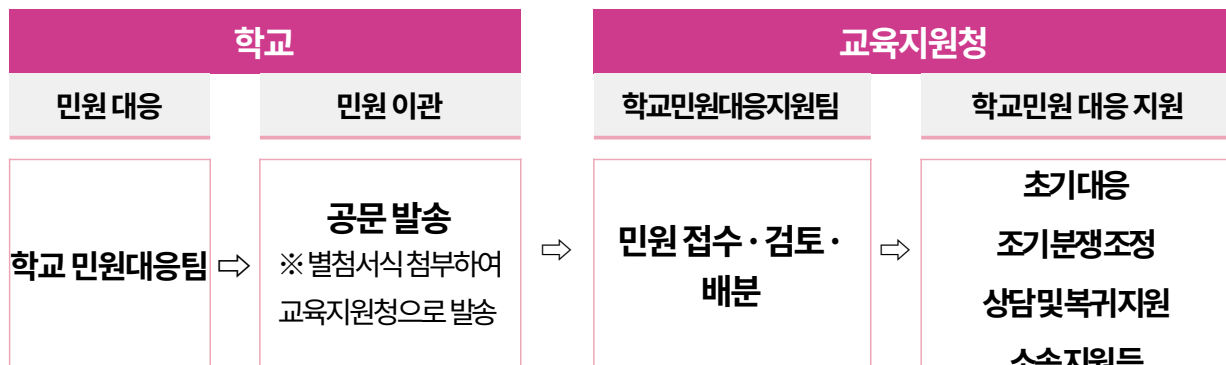
II. 추진방향

□ 교육활동 보호 대응민원 처리 기본방향

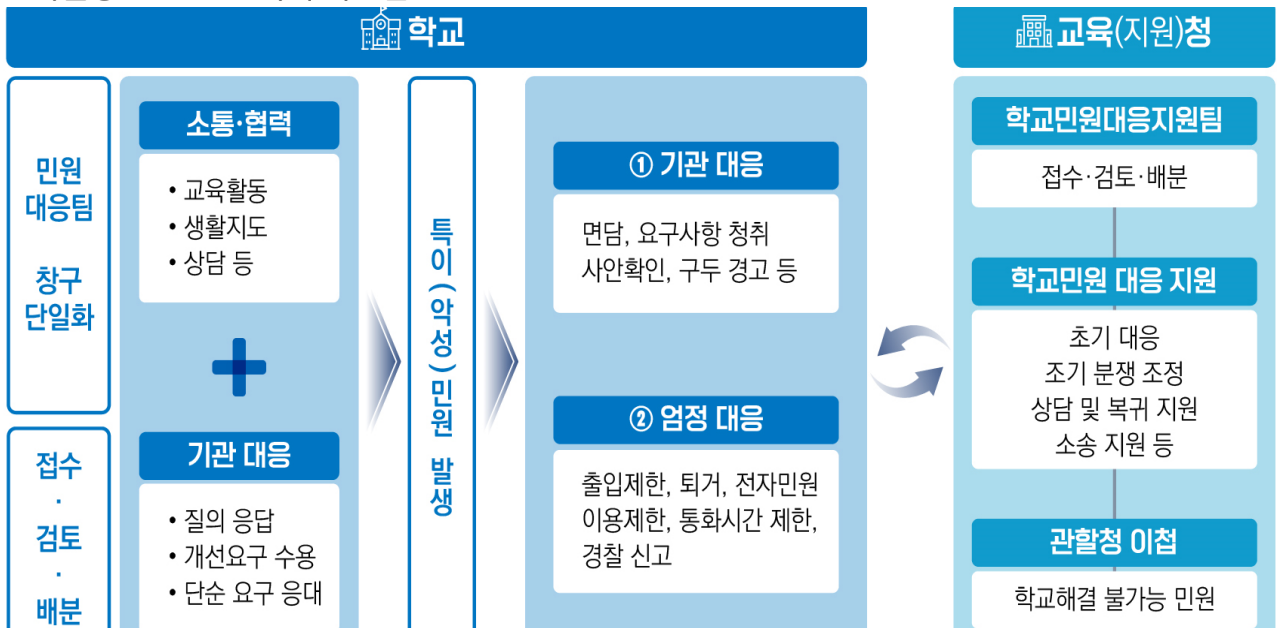
<교육활동 보호 대응민원 처리 기본원칙>

- ▶ **학교 교육활동 보호**를 위한 **민원**은 개인이 아닌 **기관이 대응하는 체제로 개선**
 - 학교 교육활동 보호를 위한 민원은 **학교 민원대응팀 대응**
 - 학교에서 해결하기 어려운 민원은 **교육지원청 관련 부서와 반드시 사전 협의 후에 이관**하여

<교육활동 보호 대응민원 처리 절차>



□ 교육활동 보호 민원 처리 시스템



□ 학교민원 처리 시 유의사항

- 교직원의 개인연락처는 비공개 원칙, 교직원의 개인연락처(휴대전화, SNS 등) 및 학교에서 정한 접수 창구 외 다른 방법으로 신청하는 민원은 거부 또는 종결 가능
- ※ 교사 희망에 따라 상담 및 소통을 위한 개인전화 사용은 가능, 보호자 등의 교사 개인전화를 통한 연락은 응답 거부 가능
- 학교민원은 업무시간 내 처리 원칙, 교육활동 중 학교민원 처리요청이 있어도 교육활동 종료 후 처리
- ※ 긴급한 상황일 경우, 학교장 등 관리자가 우선 처리 가능

□ 일반민원 및 특이민원

- (일반민원) 법령 및 절차에 따라 접수·처리
- (특이민원) 공익적 차원에서 엄정 대응, 「교원징계법」에 따른 교원의 정당한 교육활동을 침해하는 행위일 경우 교육활동 침해 신고하여 지역교권보호위원회 개최 가능
- 고성·폭언·난동·폭행 등 민원인의 교육활동·민원처리 방해 행동 또는 위법행위 발생 시, 학교는 민원 제한, 퇴거명령 등의 조치를 취하고 불응 시 경찰에 신고
- 범죄행위(또는 '형법 등 법령에 위배되는 행위')는 피해 교직원의 고소 또는 교육감이 고발 조치 가능

※ (특이민원) 폭언·폭행 등 위법행위와 정당한 사유 없는 반복민원 등 공무방해행위 수반

민원으로 학교·교직원의 일반적인 상담으로 해결할 수 없는 요구사항에 관한 것으로,
학교장 책임하 처리 필요

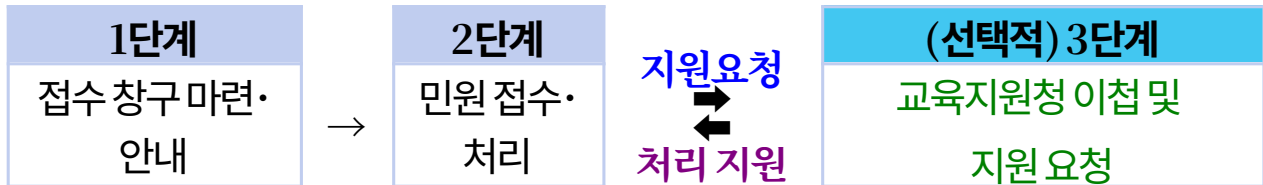
☞ 학교 단독으로 해결이 어려워 소속 교육지원청 지원이 필요한 경우 이첩

□ 거부 또는 종결 가능한 학교민원(교육부 매뉴얼 예시)

주요 내용	구분
정당한 사유 없이 권장 시간(20분)을 초과하여 상담·면담이 지속되는 경우(상담내용의 특성상 권장 시간 내 종료가 어려운 경우 제외)	종결가 능
충분한 설명에도 정당한 사유 없이 동일·유사한 내용으로 반복적으로 전화나 면담 요청하는 경우	
다음에 해당하는 반복 전화·면담 요청 등의 경우 설명 후 종결 권고 ▶ 해당 행정기관의 권한이 아니거나 이행이 불가능한 처분, 조치 등 요구 ▶ 사인 관계 등 민원처리와 관련없는 사항(교직원 사생활 등 교육활동과 무관한 민원) ▶ 요지 불명 및 기타 다른 민원인의 민원처리를 방해하는 내용 ▶ 합리적인 답변에도 불구하고 동일한 내용의 민원을 정당한 사유 없이 3회 이상 지속적· 반복적으로 제기하는 경우	
교직원에게 폭언·폭행 등을 행사하거나 위법한 행위를 하는 경우	
학교 소속 직원에 대한 인사행정상의 행위에 관한 사항을 요구하는 경우	
교직원의 직무 범위 외 사항 및 위법·부당한 사항을 요구하는 경우	
관련 법령에 따라 불복 구제 절차가 진행 중이거나 당사자 간 이해조정 목적으로 하는 절차가 진행 중인 경우	
민원처리법 시행령 제2조제1항제3호에 따라 처분 등 특정한 행위를 요구하는 자의 성명, 주소 등이 불명확한 경우	
업무시간 외 연락하는 경우	거부가 능
교직원 개인의 휴대전화 또는 SNS로 민원을 제기하는 경우	
종결 민원으로 종결하였으나, 바로 연락이 오는 등 특이민원이 계속 예상되는 경우	

III. 세부 추진 계획

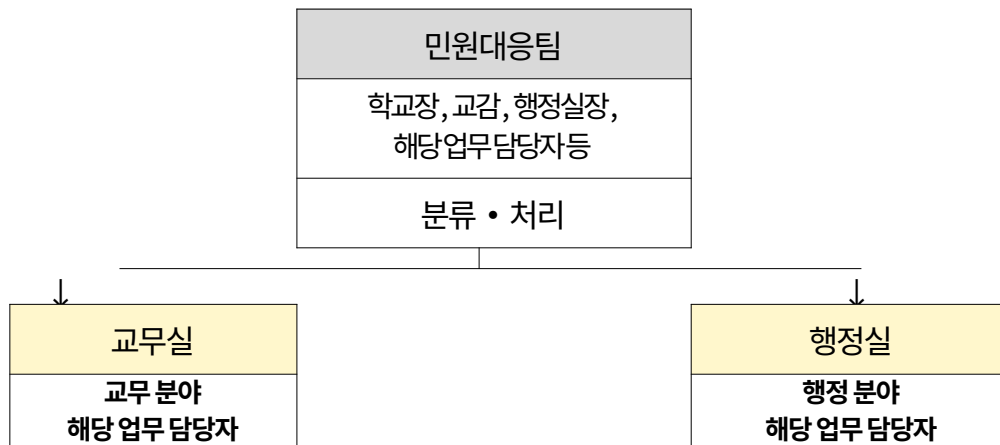
□ 학교민원 처리 단계



□ 민원대응팀 구성 및 학교민원 접수 안내

○ 민원대응팀 구성

- 학교장, 교감, 행정실장, 해당 업무 담당자 등



※ 기본원칙: 악성 민원은 교사가 직접 응대하지 않음.

○ 민원구성팀 역할

- (민원 대응) 학교 교육활동 보호를 위한 유형별 민원 대응
- (민원 이관) 학교장이 학교 차원에서 해결이 불가능하다고 결정한 민원은 **교육지원청 관련 부서와 사전 협의 후 교육지원청(학교민원대응지원팀)에 이관**
- (이관사실 통지) 교육지원청에 민원 이관 시 **사전에 민원인이 이관사실을 인지할 수 있도록 통지**
 - ※ 민원인 연락처를 포함한 민원사항을 교육지원청에 이관하며 이후 교육지원청에서 대응(연락)함을 민원인에게 유 · 무선, 문서 등으로 통지
- (민원처리 협조) 교육지원청(학교민원대응지원팀) 민원 처리사항 협조 등

○ 학교민원 접수

- (접수) 학교에서 결정한 공식 접수 창구를 통해 신청된 학교민원을 학교장, 교감, 행정실장, 해당 업무 담당자 등 민원대응팀에서 접수 확인
- 공식 창구: **학교 대표번호로 유선 연락**(☎ 031-262-0055)
- (검토 및 배분) 접수된 민원은 민원대응팀에서 내용 검토

내용	담당자 또는 협조자
단순 질의 또는 요청 사항	민원대응팀
학생 교육·진로·학교생활 등 관련 상담 요청	담당(담임) 교사
업무 및 내용 관련 사실관계 확인 등 담당자 협조가 필요한 민원	민원대응팀 총괄, 담당자 협조
이해관계가 복잡하고 해결에 상당한 시간이 소요되며 교육활동 침해 가능성이 높은 민원	학교장 총괄, 담당자 협조

- (처리) 유선 및 방문 민원은 사전 예약된 일정에 한해 진행하며, 유선 민원 상담은 학교 업무전화를 활용하고 방문 민원 상담은 민원상담실 등 지정된 장소에서 실시
- ※ 필요에 따라 민원대응팀은 상담 동석이 가능하고, 사전예약이 불가한 긴급한 민원은 학교장 또는 민원대응팀의 판단에 따라 처리 가능

구분	민원 처리 방법
유선민원	- 대표번호를 통한 단순문의 및 요구: 민원대응팀에서 즉시 처리 - 민원 관련 담당자 확인 및 협조가 필요한 사안 ① 내용 접수 후 회신 예정 안내 ② 담당자가 별도 회신 또는 내용 확인 후 민원대응팀에서 답변(처리) 가능
방문민원	사전 약속된 장소로 민원인 안내 및 상담 연계
예약되지 않은 방문	- 담당자가 응대 가능한 경우: 내용 전달 후 담당자가 민원인 면담 실시 - 담당자가 수업 등 교육활동 중이거나 부재중으로 응대 불가능한 경우: 민원대응팀에서 우선 면담 (※ 필요시, 담당자와 협의를 통해 사후 방문 예약 지원)

- ※ 처리 과정 중 폭언·폭력 및 스토킹, 부당요구 등 특이민원이 발생한 경우 즉시 대응을 멈추고, 관리자 또는 민원대응팀에게 즉시 보고 후 기관 차원에서 대응
- (관할청 지원 요청·이첩) 학교 내에서 직접 처리하기 어렵다고 학교장이 판단하는 경우

교육지원청에 지원 요청 또는 이첩하여 처리

<이첩 및 지원 요청 기준(안)>(교육부 매뉴얼)

- 합리적인 답변을 하고 3회 이상 동일·유사한 민원을 제기하여 종료하였음에도 지속적으로 처리를 요구 (자체종결처리 가능)하거나 위력을 행사하는 경우
- 위법·부당한 행위로 학교장이 퇴거명령, 민원 제한 등의 조치를 했음에도 불응하고 학교 및 상급기관에 지속적으로 민원을 제기하는 경우
- 위법 행위가 관련 법령에 따라 처벌이 가능할 정도로 중대 사안인 경우
- 학교에서 분쟁조정, 중재, 법률지원등을 받았음에도 자체적으로 해결이 불가능한 경우
- 기타 학교의 정상적인 교육활동에 심각한 지장을 초래하는 경우

○ **특이민원 처리 원칙**

- 특이민원으로 인해 학생의 학습권 또는 교원의 교육활동이 침해될 염려가 있을 시 학교는 경찰에 신고 대응
- 특이민원이 범죄에 해당할 경우, 피해 교직원은 민원인을 직접 고소할 수 있으며 교육감은 교원지위법에 따라 고발 가능
- 민원인의 특이민원이 「교원지위법」 제19조에 따른 교육활동 침해 행위에 해당하는 경우, 교육활동 침해 신고 및 교권보호위원회 사안 심의 가능

○ **특이민원 처리 방향**

- 위법행위 발생 시 ①녹음·녹화, ②진정 요청 및 법령 저촉사항 경고, ③민원상담실 퇴거 요청 및 경찰 신고
 - 민원 당사자 또는 이를 목격한 교직원은 관리자에게 즉시 도움 요청 → 관리자는 피해 교직원 분리 후 민원대응팀과 공동으로 대응 → 피해 교직원 상태를 파악하여 휴식 시간 부여 등 조치
 - 관리자는 문제 상황 적극 개입 직접처리, 필요시 민원인에 대한 조치* 실시
- *① 폭언·폭행 등으로 교육활동 또는 업무를 방해하는 민원인에게 출입제한 또는 퇴거조치, ② 정당하지 않은 목적으로 동일민원 반복 신청 등 업무 방해 시 학교민원 접수창구 이용 제한, ③ 경찰 신고 등

○ **특이민원 예방·차단 조치**

- 민원 상담 녹음·녹화 : 관련 법령 및 지침에 따라 전체 녹음·녹화 가능
- 민원 상담 종료 및 제한 : 장시간 또는 반복 전화·면담, 폭언, 성희롱 등 발생 시 종료 가능 / 공무 (업무) 방해 시 출입제한, 퇴거 조치, 전자민원창구 이용제한 등 가능

- 보호자·외부인의 특이민원에 대해서는 일시적 출입·면담 제한, 예약 면담, 학교관리자 면담, 서면·온라인 창구 전환 등으로 피해교직원과의 접촉 차단

○ 특이민원 현장대처 요령

단계	내용	주관기관
1단계 (현장처리)	▪ 현행범 신고 및 증거·증인 확보 ▪ 위법행위 관련 사건경위 등 학교장 보고 ↓ (학교에서 자체 대응 또는 해결이 어려운 경우, 2단계로 진행)	단위 학교
2단계 (특이민원보고)	▪ “특이민원 관련 지원 요청 보고서” [참고2] 작성·제출 및 지원 요청 * 피해교직원 등 진술 및 근거 자료 비탕으로 작성	단위 학교 → 교육지원청
3단계 (법적조치 여부 건의 및 결정)	▪ 사건 발생 경위 등을 학교에서 교육지원청에 보고 ▪ 교육지원청은 법적조치 여부·방안 최종 결정	교육지원청
4단계 (법적조치)	▪ 법적조치 시 교육지원청 해당민원 처리부서를 중심으로 고소·고발 등 수사·재판 절차에 체계적으로 대처	교육지원청