

「학교민원 처리, 이것만은 알아두세요!」

- ▶ 우리 아이들의 성장과 학교의 안정적인 교육활동을 위해 학교와 학부모가 상호 존중하며 원활하게 소통하는 것은 중요합니다.
- ▶ 본 자료에는 학교민원 처리 과정에서 학교와 학부모 간의 건강한 소통은 지원하되, 교육활동을 보호하기 위한 원칙을 담았습니다.
- ▶ 보다 자세한 사항은 「학교민원 처리 매뉴얼*」을 참고바랍니다.

* 탑재위치: [교육부 누리집]-[정책]-[교원] 게시판 내 탑재



〈매뉴얼 바로가기〉

1. 학교민원은 학교가 정한 공식 창구를 이용합니다.

- ▶ 학교민원은 학교가 미리 정한 대표전화, 온라인(☎ 이어드림) 등 공식 창구로 접수하는 것이 원칙입니다.
- ▶ 학교는 「초·중등교육법」제30조의10에 따라 학교민원 처리의 방법·절차를 학생 및 보호자에게 정기적으로 안내해야 합니다.

관련 근거 「초·중등교육법」제30조의10, 「학교민원 처리 매뉴얼」 5~7쪽 등

2. 학교민원은 학교민원대응팀이 기관 차원에서 처리합니다.

- ▶ 학교민원대응팀은 학교민원을 교원 개인이 아닌 기관 단위로 접수·처리하기 위한 조직이며, 개정된 「초·중등교육법」 제37조(시행일: 2026년 10월 29일)에 근거를 두고 있습니다.
- ▶ 민원대응팀은 단순 질의·요청 사항 등에 직접 답변할 수 있고, 필요한 경우 업무 관련자를 지정 또는 협조를 받아 기관 차원에서 민원을 처리합니다.

관련 근거 「학교민원 처리 매뉴얼」 9~11쪽, 개정 「초·중등교육법」 제37조 등

3. 교사 개인 연락처로 온 민원은 응답을 거부할 수 있습니다.

- ▶ 교(직)원의 개인 연락처(SNS 포함)는 학교 민원창구가 아닙니다. 따라서, 개인 연락처로 제기된 민원은 거부하거나 종결할 수 있습니다.
- ▶ 개인 연락처로 민원이 접수된 경우, 민원인에게 학교의 공식 민원 창구를 안내하여 기관 차원에서 처리되도록 합니다.

관련 근거 「학교민원 처리 매뉴얼」 6~7쪽, 「초·중등교육법」 제20조의3 등

4. 교(직)원 보호를 위해 민원 상담을 녹음·녹화할 수 있습니다.

- ▶ 「민원처리법 시행령」제4조에 따라 교(직)원 보호, 폭언·협박 등의 방지 및 증거 확보를 위해 학교는 녹음·녹화 장치를 설치·운영할 수 있습니다.
- ▶ 녹음 사실에 대한 고지는 직접 안내 또는 통화연결음을 통해 가능하고, 방문 면담은 시작 시 녹음·녹화 사실을 알리는 것이 원칙입니다.
- ▶ 다만, 폭언·폭행 등이 이미 발생했거나 발생하려는 비상 상황에서는 사전 고지 없이 녹음·녹화가 가능합니다.

관련 근거 「학교민원 처리 매뉴얼」 20~21쪽, 「민원처리법 시행령」 제4조 등

5. 특이민원은 종결·거부가 가능하며 기관 차원에서 대응합니다.

- ▶ 정당한 사유 없이 민원이 권장시간을 넘겨 지속하거나 충분한 설명에도 동일·유사한 민원을 반복하는 경우 등 교육활동을 침해하는 특이민원은 종결·거부가 가능하며, 이어드림을 통해 관련 이력을 기재합니다.
- ▶ 특이민원 발생 시, 교(직)원은 즉시 응대를 중단하고 관리자 또는 민원 대응팀에 보고하여 기관 차원에서 대응합니다.
- ▶ 학교는 피해 교(직)원과 민원인을 분리하고 사실관계를 확인하며, 필요 시 출입 제한·퇴거 조치 및 경찰 신고 등의 조치를 합니다.
- ▶ 학교 자체의 대응 또는 해결이 어려운 경우, 관할 교육(지원)청에 보고 및 지원을 요청합니다.

※ 특이민원 정의 및 유형 등 관련 사항은 「학교민원 처리 매뉴얼」(별첨) 16~24쪽 참조

관련 근거 「학교민원 처리 매뉴얼」 16~24쪽, 「민원처리법 시행령」 제4조 등

6. 학교민원 대응과 교육활동 보호가 강화됩니다.

- ▶ 개정된 「초·중등교육법」제35조, 제37조(시행일: 2026년 10월 29일)에 따라 학교민원대응팀·**관할청** 학교민원대응팀 구축 근거, 민원인의 준수사항 규정, 특이민원인에 대한 학교장의 조치 권한(예 퇴거요청 등)이 마련되었습니다.
- ▶ 또한, 개정된 「교원지위법」제19조(시행일: 2026년 12월 3일)에 따라 목적이 정당하지 않은 민원을 반복적으로 제기하는 경우를 포함해 교육활동에 현저한 지장을 주는 방식으로 부당한 민원을 제기하는 행위도 교육활동 침해행위로 판단할 수 있도록 교육활동 침해행위 범위가 확대되었습니다.

관련 근거 개정 「초·중등교육법」제35조·제37조, 개정 「교원지위법」제19조

7. 희망하는 모든 학교는 '이어드림' 이용이 가능합니다.

- ▶ 이어드림은 '귀 기울여 듣다(Ear)+소통으로 희망을 드리다(Dream)'의 의미를 담은 교육행정정보시스템(NEIS) 기반 온라인 소통 서비스로써, 「초·중등교육법」제30조의10에 근거해 구축되었습니다.
- ▶ 이어드림은 다양한 경로로 학교민원이 제기되면서 발생하는 문제를 방지하고 교원의 교육활동을 보호하기 위한 시스템으로써, 학교와 학부모의 건강한 소통을 돕기 위해 구축되었습니다.
- ▶ 이어드림 이용을 희망하는 학교는 원하는 상담기능을 이용할 수 있고, 특이민원을 기록하고 학교에 해결이 어려운 경우 상급기관에 이첩하여 지원을 요청할 수 있습니다.

<주요 기능>



<누리집 바로가기>

상담 기능	상담 예약	■ 학부모가 상담을 희망하는 경우 사전에 학교와 상담 일정을 조율하는 기능입니다. ■ 학교는 상담 가능 일정을 미리 등록하고 학부모가 상담을 신청하면 학교가 상담일정을 확정할 수 있습니다.
	집중 상담 예약	■ 집중상담 기간에 담임선생님과 학부모 간 상담 신청 및 예약을 지원하는 기능입니다. ■ 학교가 설정한 집중상담 기간 내 담임선생님이 사전에 등록한 일정에 맞추어 학부모가 상담을 신청할 수 있습니다.
	온라인 상담	■ 학부모가 상담 내용을 작성해 제출하면 학교에서 유선 또는 온라인으로 회신하는 기능입니다.
특이민원 관리 기능		■ 특이민원을 교육행정정보시스템(NEIS)에 기록하고, 필요한 경우 상급기관에 이첩해 지원을 요청하는 기능입니다.

관련 근거

「초·중등교육법」제30조의10