

학교민원 처리 매뉴얼



교육부
Ministry of Education



한국교육개발원
KOREAN EDUCATIONAL DEVELOPMENT INSTITUTE

CONTENTS

I 학교민원 처리 기본 원칙 및 절차

1. 학교민원의 정의 및 종류	4
2. 학교민원 처리의 기본 원칙	5
3. 학교민원 처리 절차	8

II 특이민원 처리 원칙 및 방법

1. 특이민원의 의미 및 유형	17
2. 특이민원 처리 원칙 및 방향	19
3. 특이민원 예방·차단 조치	20
4. 특이민원 현장 대처 요령	23

III 안전한 학교민원 처리 여건 조성

1. 민원 창구 단일화	28
2. 통화 연결음 설정 및 녹음 전화기 설치	29
3. 민원상담실 구축운영	30



IV 교직원 보호 조치

- 1. 교원보호공제사업 연계 지원(교육활동 관련 분쟁·소송 대응) 36
- 2. 특이민원으로 인한 교육활동 침해 피해교원 보호·지원 절차 37

V 부록

- 1. 일반적인 민원 처리 요령 42
- 2. 특이민원별 처리 요령 44
- 3. 특이민원 관련 지원 요청 보고서(서식) 55

I

학교민원 처리 기본 원칙 및 절차

1장 학교민원 처리 기본 원칙 및 절차

관련 법률 및 시행령 등

「민원 처리에 관한 법률」

제2조(정의) 이 법에서 사용하는 용어의 뜻은 다음과 같다.

1. “민원”이란 민원인이 행정기관에 대하여 처분 등 특정한 행위를 요구하는 것을 말하며, 그 종류는 다음 각 목과 같다.

가. 일반민원

- 1) 법정민원: 법령·훈령·예규·고시·자치법규 등(이하 “관계법령 등”이라 한다)에서 정한 일정 요건에 따라 인가·허가·승인·특허·면허 등을 신청하거나 장부·대장 등에 등록·등재를 신청 또는 신고하거나 특정한 사실 또는 법률관계에 관한 확인 또는 증명을 신청하는 민원
- 2) 질의민원: 법령·제도·절차 등 행정업무에 관하여 행정기관의 설명이나 해석을 요구하는 민원
- 3) 건의민원: 행정제도 및 운영의 개선을 요구하는 민원
- 4) 기타민원: 법정민원, 질의민원, 건의민원 및 고충민원 외에 행정기관에 단순한 행정절차 또는 형식요건 등에 대한 상담·설명을 요구하거나 일상생활에서 발생하는 불편사항에 대하여 알리는 등 행정기관에 특정한 행위를 요구하는 민원

나. 고충민원: 「부패방지 및 국민권익위원회의 설치와 운영에 관한 법률」 제2조제5호에 따른 고충민원

2. “민원인”이란 행정기관에 민원을 제기하는 개인·법인 또는 단체를 말한다. 다만, 행정기관(사경제의 주체로서 제기하는 경우는 제외한다), 행정기관과 사법(私法)상 계약관계(민원과 직접 관련된 계약관계만 해당한다)에 있는 자, 성명·주소 등이 불명확한 자 등 대통령령으로 정하는 자는 제외한다.

3. “행정기관”이란 다음 각 목의 자를 말한다.

가. 국회·법원·헌법재판소·중앙선거관리위원회의 행정사무를 처리하는 기관, 중앙행정기관(대통령 소속 기관과 국무총리 소속 기관을 포함한다. 이하 같다)과 그 소속 기관, 지방자치단체와 그 소속 기관

나. 공공기관

- 1) 「공공기관의 운영에 관한 법률」 제4조에 따른 법인·단체 또는 기관
- 2) 「지방공기업법」에 따른 지방공사 및 지방공단
- 3) 특별법에 따라 설립된 특수법인
- 4) 「초·중등교육법」·「고등교육법」 및 그 밖의 다른 법률에 따라 설치된 각급 학교
- 5) 그 밖에 대통령령으로 정하는 법인·단체 또는 기관

다. 법령 또는 자치법규에 따라 행정권한이 있거나 행정권한을 위임 또는 위탁받은 법인·단체 또는 그 기관이나 개인

제4조(민원 처리 담당자의 의무와 보호) ① 민원을 처리하는 담당자는 담당 민원을 신속·공정·친절·적법하게 처리하여야 한다.

- ② 행정기관의 장은 민원인 등의 폭언·폭행, 목적이 정당하지 아니한 반복 민원 등으로부터 민원 처리

담당자를 보호하기 위하여 민원 처리 담당자의 신체적·정신적 피해의 예방 및 치료 등 대통령령으로 정하는 필요한 조치를 하여야 한다.

③ 민원 처리 담당자는 행정기관의 장에게 제2항에 따른 조치를 요구할 수 있다.

④ 행정기관의 장은 제3항에 따른 민원 처리 담당자의 요구를 이유로 해당 민원 처리 담당자에게 불이익을 주어서는 아니 된다.

제5조(민원인의 권리와 의무) ① 민원인은 행정기관에 민원을 신청하고 신속·공정·친절·적법한 응답을 받을 권리가 있다.

② 민원인은 민원을 처리하는 담당자의 적법한 민원처리를 위한 요청에 협조하여야 하고, 행정기관에 부당한 요구를 하거나 다른 민원인에 대한 민원 처리를 지연시키는 등 공무를 방해하는 행위를 하여서는 아니 된다.

「초·중등교육법」

제30조의10(학교민원 처리 계획의 수립·시행 등) ① 교육부장관은 학교의 장이 학교에 제기된 민원(이하 이 조에서 “학교민원”이라 한다)을 공정하고 적법하게 처리할 수 있도록 다음 각 호의 사항을 포함한 학교민원 처리 계획을 수립·시행하여야 한다.

1. 학교 현장의 실정과 특성에 맞춘 학교민원 처리의 방법 및 절차
2. 학교민원을 전자적으로 처리하기 위한 정보시스템 구축
3. 학교민원 처리를 위한 행정적·재정적 지원 방안
4. 그 밖에 학교민원 처리를 위하여 필요하다고 교육부장관이 인정한 사항

② 교육감은 제1항에 따른 학교민원 처리 계획의 내용과 지역의 실정을 고려하여 다음 각 호의 사항을 포함한 학교민원 처리 지원계획을 수립·시행하여야 한다.

1. 학교민원을 처리하는 교직원 등에 대한 보호 방안
2. 학교민원 처리를 위한 행정적·재정적 세부지원 방안
3. 그 밖에 학교민원 처리를 위하여 필요하다고 교육감이 인정한 사항

③ 학교의 장은 학교민원 처리의 방법 및 절차에 관한 사항을 학생 및 보호자에게 정기적으로 안내하여야 한다.

1. 학교민원의 정의 및 종류

가. 학교민원의 정의

- “민원”이란 「민원처리법」 제2조(정의)를 따르며, 민원인이 각급학교에 특정한 행위를 요구하는 것을 말함.

나. 학교민원의 분류

- 「민원처리법」 제2조에 따른 분류

종류		내용
일반민원	법정	법령 등에서 정한 요건에 따라 특정 사실·법률관계의 확인·증명을 신청하는 민원(제·증명 신청) ※ 예) 재학·졸업증명서, 학교생활기록부 등 발급
	질의	절차 등 행정업무에 관한 설명이나 해석을 요구하는 민원 ※ 예) 학교 교육과정 및 교육활동, 학사일정, 학칙, 학적 관련 행정절차 등 문의
	건의	행정제도 및 운영의 개선을 요구하는 민원 ※ 예) 학교 교육과정 및 교육활동 운영 방법 개선, 학사일정 변경, 학칙 개정, 학생 관련 행정처리 개선 등 요구
	기타	법정·질의·건의 외 학교에 단순한 상담이나 설명을 요구하는 민원, 일상의 불편 사항 처리 요구 민원 ※ 예) 학교 통학로 불편, 학교 시설물 개선, 학교 누리집 오류 등 불편사항 관련 요구, 학교 교육활동 외 단순 질의
고충민원		「부패방지 및 국민권익위원회의 설치와 운영에 관한 법률」 제2조제5호에 따른 고충민원

※ 학교가 정한 방법 외 온라인 민원 신청·접수는 ‘국민신문고’를 통해 교육(지원)청으로 신청하여 처리

- 민원신청 수에 따른 분류: 민원인이 동일한 내용의 민원을 제출한 기관 수 및 횟수에 따라 반복민원, 중복민원으로 구분

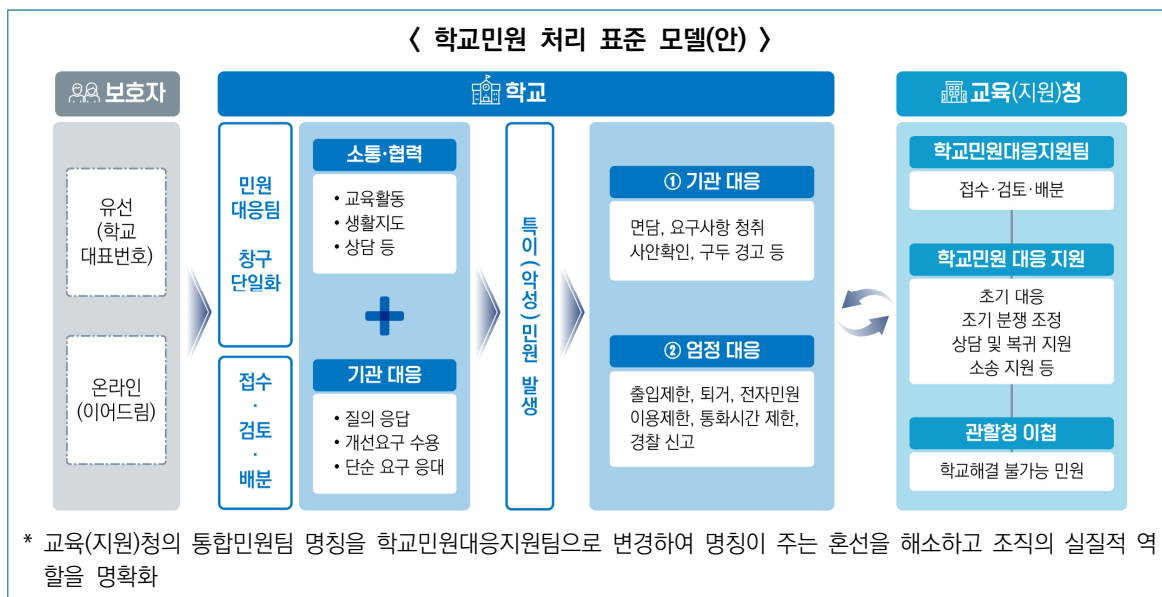
※ (반복민원) 정당한 사유 없이 3회 이상 반복하여 제출, (중복민원) 2개 이상의 행정기관에 제기

다. 학교민원의 특징

- (업무) 학교는 초·중등교육을 실시하기 위한 교육기관으로, 관련 법령에 따라 학생의 교육 및 생활지도와 관련된 업무를 주로 담당
 - ☞ 학생·보호자 등이 주체가 되어 제기하므로 민원인과 관계가 학년도 단위로 지속될 수밖에 없는 특수성 존재

- (내용·방법) 미성년인 학생의 교육 및 학교생활과 관련하여 학생 및 보호자 등이 학교 또는 교직원에게 대면·유선 등으로 주로 제기
 - ☞ 학생의 교육 및 생활지도와 관계된 교직원이 직접적인 민원 대상이 되거나 상담 등 교육활동이 민원으로 연결되는 경우 발생
- (특이민원) 학교·교직원의 일반적인 상담으로 해결할 수 없는 요구사항에 관한 것으로, 학교장 책임하에 처리 필요
 - ☞ 학교 단독으로 해결이 어려워 소속 교육(지원)청의 지원이 필요한 경우도 존재하며, 장학지도·컨설팅 등을 통해 지원
- (절차) 「초·중등교육법」제30조의10에 따라 학교 현장의 실정과 특성을 반영한 처리 방법 및 절차 적용 가능
 - ※ 「민원처리법」 제3조(적용범위)에 따라, 다른 법률에 특별한 규정이 있는 경우 미적용 가능

2. 학교민원 처리의 기본 원칙



- 학교민원 처리는 각급학교의 학교장이 총괄 책임(「초·중등교육법」 제20조)
- 학교는 학교민원 접수 창구를 단일화하여 교직원 개인에게 직접 민원이 제기되지 않도록 하고 기관 단위 학교민원 대응을 위해 학교별 민원대응팀 및 교육(지원)청별 학교민원대응지원팀* 구성·운영 필요

* 단위학교에서 해결이 어려운 민원은 학교에서 학교민원대응지원팀으로 지원 요청 및 이첩(참고·협조를 위해 다른 기관에 알리거나 검토를 요청하는 것)가능

- 교직원의 개인 연락처는 비공개가 원칙이며, 교직원의 개인 연락처(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 가능하나, 교사는 보호자 등의 개인전화를 통한 연락은 응답 거부 가능
- 학교민원은 업무시간 내 처리가 원칙이며, 교육활동 중 학교민원 처리요청이 있더라도 교육활동 종료 후 처리
 - ※ 긴급한 상황일 경우, 학교장 등 관리자가 우선 처리 가능
- 학교장은 학교민원 처리의 방법 및 절차에 관한 사항을 학교 구성원에 연 1회 이상 안내 및 게시 필요
- 일반민원 응대와 특이민원*은 분리하여 대응
 - * (정의) 폭언·폭행 등 위법행위와 정당한 사유 없는 반복민원 등 공무방해행위가 수반되는 민원
 - 일반적인 민원은 법령 및 절차에 따라 접수·처리
 - 특이민원은 공익적 차원에서 엄정 대응하며 특이민원이 「교원지위법」에 따른 교원의 정당한 교육활동을 침해하는 행위일 경우 교육활동 침해로 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 피해교직원의 고소 또는 교육감이 고발 조치 가능
- 관련 법령 및 지침에 따라 다음의 학교민원은 거부 또는 종결 가능

〈거부 또는 종결 가능한 학교민원(예)〉

주요 내용	구분
정당한 사유 없이 권장 시간(20분)을 초과하여 상담·면담이 지속되는 경우(상담내용의 특성상 권장 시간 내 종료가 어려운 경우 제외)	종결가능
충분한 설명에도 정당한 사유 없이 동일·유사한 내용으로 반복적으로 전화나 면담을 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 관련 없는 사항 (교직원의 사생활 등 교육활동과 무관한 민원을 제기하는 경우) - 요지 불명의 내용 - 기타 다른 민원인의 민원처리를 방해하는 내용 - 합리적인 답변에도 불구하고 동일한 내용의 민원을 정당한 사유 없이 3회 이상 지속적·반복적으로 제기하는 경우	
교직원에 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 이해조정을 목적으로 하는 절차가 진행 중인 경우	
민원처리법 시행령 제2조제1항제3호에 따라 처분 등 특정한 행위를 요구하는 자의 성명, 주소 등이 불명확한 경우	거부가능
업무시간 외 연락하는 경우	
교직원 개인의 휴대전화 또는 SNS로 민원을 제기하는 경우	
종결 민원으로 종결하였으나, 바로 연락이 오는 등 특이민원이 계속 예상되는 경우	

※ (근거) 「민원처리법」 및 같은 법 시행령, 관련 매뉴얼 등

3. 학교민원 처리 절차

관련 법률 및 시행령 등

「초·중등교육법」

제30조의10(학교민원 처리 계획의 수립·시행 등) ③ 학교의 장은 학교민원 처리의 방법 및 절차에 관한 사항을 학생 및 보호자에게 정기적으로 안내하여야 한다.

「민원 처리에 관한 법률」

제4조(민원 처리 담당자의 의무와 보호) ② 행정기관의 장은 민원인 등의 폭언·폭행, 목적이 정당하지 아니한 반복 민원 등으로부터 민원 처리 담당자를 보호하기 위하여 민원 처리 담당자의 신체적·정신적 피해의 예방 및 치료 등 대통령령으로 정하는 필요한 조치를 하여야 한다.

제21조(민원 처리의 예외) 행정기관의 장은 접수된 민원(법정민원을 제외한다. 이하 이 조에서 같다)이 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 경우에는 그 민원을 처리하지 아니할 수 있다. 이 경우 그 사유를 해당 민원인에게 통지하여야 한다.

1. 고도의 정치적 판단을 요하거나 국가기밀 또는 공무상 비밀에 관한 사항
2. 수사, 재판 및 형집행에 관한 사항 또는 감사원의 감사가 착수된 사항
3. 행정심판, 행정소송, 헌법재판소의 심판, 감사원의 심사청구, 그 밖에 다른 법률에 따라 불복구제 절차가 진행 중인 사항
4. 법령에 따라 화해·알선·조정·중재 등 당사자 간의 이해 조정을 목적으로 행하는 절차가 진행 중인 사항
5. 판결·결정·재결·화해·조정·중재 등에 따라 확정된 권리관계에 관한 사항
6. 감사원이 감사위원회회의의 결정을 거쳐 행하는 사항
7. 각급 선거관리위원회회의 의결을 거쳐 행하는 사항
8. 사인 간의 권리관계 또는 개인의 사생활에 관한 사항
9. 행정기관의 소속 직원에 대한 인사행정상의 행위에 관한 사항

「민원 처리에 관한 법률 시행령」

제4조(민원 처리 담당자의 보호) ① 법 제4조제2항에서 “민원 처리 담당자의 신체적·정신적 피해의 예방 및 치료 등 대통령령으로 정하는 필요한 조치”란 다음 각 호의 조치를 말한다.

1. 담당자의 안전을 보장하기 위한 영상정보처리기기·호출장치·보호조치음성안내 등 안전장비의 설치 및 안전요원 등의 배치
2. 민원인의 폭언·폭행 등을 방지하고 증거를 수집하기 위한 휴대용 영상음성기록장비, 녹음전화 등의 운영

제14조(질의민원의 처리기간 등) 행정기관의 장은 질의민원을 접수한 경우에는 특별한 사유가 없으면 다음 각 호의 기간 이내에 처리하여야 한다.

1. 법령에 관하여 설명이나 해석을 요구하는 질의민원: 14일 이내
2. 제도·절차 등 법령 외의 사항에 관하여 설명이나 해석을 요구하는 질의민원: 7일 이내

제21조(처리기간의 연장 등) ① 행정기관의 장은 부득이한 사유로 처리기간 내에 민원을 처리하기 어렵다고 인정되는 경우에는 그 민원의 처리기간의 범위에서 그 처리기간을 한 차례 연장할 수 있다. 다만, 연장된 처리기간 내에 처리하기 어려운 경우에는 민원인의 동의를 받아 그 민원의 처리기간의 범위에서 처리기간을 한 차례만 다시 연장할 수 있다.

「교원의 지위 향상 및 교육활동 보호를 위한 특별법」

제19조(교육활동 침해행위) 이 법에서 “교육활동 침해행위”란 고등학교 이하 각급학교에 소속된 학생 또는 그 보호자(친권자, 후견인 및 그 밖에 법률에 따라 학생을 부양할 의무가 있는 자를 말한다. 이하 같다) 등이 교육활동 중인 교원에 대하여 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 행위를 하는 것을 말한다.

2. 교원의 교육활동을 부당하게 간섭하거나 제한하는 행위로서 다음 각 목의 어느 하나에 해당하는 행위

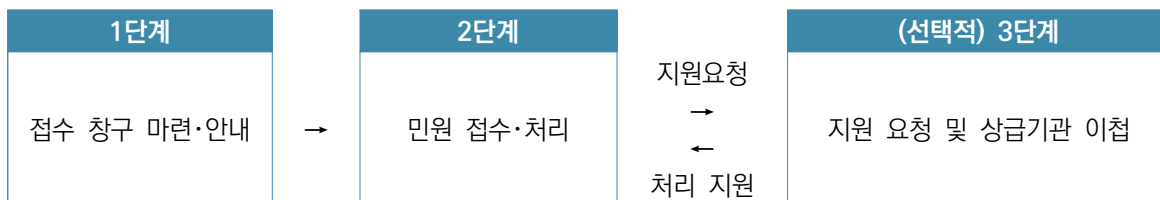
가. 목적이 정당하지 아니한 민원을 반복적으로 제기하는 행위

제20조(피해교원에 대한 보호조치 등) ① 고등학교 이하 각급학교의 지도·감독기관(국립의 고등학교 이하 각급학교의 경우에는 교육부장관, 공립·사립의 고등학교 이하 각급학교의 경우에는 교육감을 말한다. 이하 “관할청”이라 한다)과 그 학교의 장은 교육활동 침해행위 사실을 알게 된 경우 즉시 교육활동 침해행위로 피해를 입은 교원(이하 “피해교원”이라 한다)의 치유와 교권 회복에 필요한 다음 각 호의 조치(이하 “보호조치”라 한다)를 하여야 한다.

④ 제3항에 따라 보고받은 관할청은 교육활동 침해행위가 관계 법률의 형사처벌규정에 해당한다고 판단하면 관할 수사기관에 고발할 수 있다.

• 학교민원 처리 절차

※ 아래 내용은 예시적 성격으로, 단위학교 여건에 따라 절차 구성 및 운영 가능



※ 1~2단계를 통한 학교 자체 민원처리가 어려운 경우, 3단계로 진행 가능

1단계

접수 창구 마련·안내

접수 창구 마련

- (사전 준비) 학교는 교직원 개인이 아닌 기관 단위의 민원 접수와 처리를 위해 학교별 민원대응팀 구성 및 운영 필요

〈민원대응팀 구성·운영(안)〉

- (구성·운영) 학교장, 교감, 행정실장 등을 중심으로 구성하되, 학교 여건에 따라 달리 운영 가능
※ 예) 학교로 접수되는 민원의 효율적 처리를 위해 학교의 업무분장 등을 참고하여 교무·학사 등은 교감 주도, 회계·시설 등은 행정실장 주도로 처리할 수 있음
- (역할) 학교 대표전화 응대, 온라인 시스템 관리, 학교민원 내용 검토 및 유형 분류·배분, 기관 차원의 민원 답변, 특이민원 대응 및 교육(지원)청과 연계 등

- (창구 마련) 학교민원의 접수 창구는 학교 대표번호, 온라인 시스템 등 학교 구성원 간 협의를 통해 결정(단, 접수 창구에 교직원 개인 연락처는 포함할 수 없음)

접수 창구 안내

- 학교가 정한 학교민원 접수 창구, 처리 절차 등의 주요 사항을 연 1회 이상 모든 학교 구성원에게 안내 및 게시 필요
※  예) 학교 교육과정 설명회, 학부모 총회, 학교 홈페이지 게시, 가정통신문 발송, 교직원 연수 등

2단계

민원 접수·처리

접수

- 공식 접수 창구를 통해 신청된 학교민원을 민원대응팀이 우선 접수·확인
※ 공식 창구 외 경로로 학교민원을 신청하는 경우, 접수창구를 민원인에게 안내 필요

검토 및 배분

- 접수된 민원은 민원대응팀에서 내용 검토
- 단순 질의 및 요청 사항은 민원대응팀에서 내용 확인 후 직접 처리하되, 민원의 내용상 민원대응팀에서 직접 처리가 어려운 경우, 처리 담당자를 지정하거나 협조를 받아 처리 가능

〈처리 담당자 또는 협조자 지정(예)〉

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

- 민원 처리는 학교에서 정한 기한 내 처리를 원칙으로 하며, 민원 처리 관련 협조자로 지정된 교직원원은 민원 처리과정에 적극 협조
 - 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

〈유선 및 방문 민원 처리(예)〉

- (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)
 - 예약 방문인 경우: 사전 약속된 장소로 민원인 안내 및 상담연계
 - 예약되지 않은 방문의 경우: 민원대응팀에서 내용 접수 및 확인 후 처리
(예: 대기 요청 또는 다른 일정으로 예약 안내 등)

[예약되지 않은 방문 응대 예시]

- 응대요령의 기본: 내용 검토 → 담당자 상황·의견 청취 → 조치
- 담당자가 응대 가능한 경우: 내용 전달 후 담당자가 민원인 면담 실시
(학교장, 교감 등 관리자 동행 요청 가능)
- 담당자가 수업 등 교육활동 중이거나 부재중인 경우: 민원대응팀에서 우선 면담
(필요시, 담당자와 협의를 통해 사후 방문 예약 지원)
- 특이민원에 해당하는 경우: 관리자(교장, 교감)가 면담(필요시 담당자 배석)

〈처리 기한(안)〉

처리 기한	
단순민원	즉시
복합민원	7일 이내
관리자 총괄 민원	14일 및 연장 가능

- 처리 과정 중 폭언·폭력 및 스토킹, 부당요구 등 특이민원이 발생한 경우 즉시 대응을 멈추고, 관리자(또는 민원대응팀)에게 즉시 보고 후 기관 차원에서 대응

〈학교민원 처리 거부 및 종결 사례〉 ※ 세부 내용은 3장 참조

- 교직원 개인의 휴대전화 또는 SNS로 민원을 제기하는 경우
- 교직원의 사생활 등 교육활동과 무관한 민원을 제기하는 경우
- 교직원의 직무 범위 외 사항 및 위법·부당한 사항을 요구하는 경우
- 합리적인 답변에도 불구하고 동일한 내용의 민원을 정당한 사유 없이 3회 이상 지속적·반복적으로 제기하는 경우
- 관련 법령에 따라 불복 구제 절차가 진행 중이거나 당사자 간 이해조정을 목적으로 하는 절차가 진행 중인 경우
- 학교 소속 직원에 대한 인사행정상의 행위에 관한 사항 등

3단계

(필요시) 지원 요청 및 상급기관 이첩

[학교→교육(지원)청] 지원 요청 및 이첩

- 학교에서 민원 처리가 어렵다고 학교장이 판단하는 경우, 상급 기관(교육(지원)청)으로 지원 요청 및 이첩 가능
- 지원 요청 및 이첩 후에도 학교는 민원처리를 위해 적극 협조 필요

〈지원 요청 및 이첩 기준(안)〉

- 합리적인 답변을 하고 3회 이상 동일·유사한 민원을 제기하여 종료하였음에도 지속적으로 처리를 요구(자체 종결처리 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, 법률지원 등을 받았음에도 자체적으로 해결이 불가능한 경우
- 기타 학교의 정상적인 교육활동에 심각한 지장을 초래하는 경우

[교육(지원)청] 이첩 민원 접수·검토 및 배분

- 민원을 이첩받은 교육(지원)청은 민원 접수 및 내용 확인
- 민원의 유형, 내용 및 복잡도 등을 검토하여 주관 및 협조 부서 결정 및 배분

[교육(지원)청] 이첩 민원 처리 지원

- 민원의 내용을 파악하여 처리 담당부서(협조부서 포함)를 중심으로 이첩 민원 처리 지원

〈처리 지원 예시〉

- 단위학교 방문 및 유선 협의 등을 통해 세부 사안을 파악 후 해결 방안 협의 또는 처리 지원
- 필요 시 학교 관계자 및 민원 관련자(보호자, 학생 등)와 면담 추진
- 민원 해결을 위해 당사자가 분쟁조정을 희망하는 경우, 변호사 등 법률전문가를 지원하여 분쟁조정 지원 가능



II

특이민원 처리 원칙 및 방법

2장 특이민원 처리 원칙 및 방법

관련 법률, 시행령 및 관련 지침 등

「초·중등교육법」

제20조(교직원의 임무) ① 교장은 교무를 총괄하고, 민원처리를 책임지며, 소속 교직원을 지도·감독하고, 학생을 교육한다.

「민원 처리에 관한 법률」(약칭: 민원처리법)

제2조(정의) 이 법에서 사용하는 용어의 뜻은 다음과 같다.

3. “행정기관”이란 다음 각 목의 자를 말한다.

나. 공공기관

4) 「초·중등교육법」·「고등교육법」 및 그 밖의 다른 법률에 따라 설치된 각급 학교

제4조(민원 처리 담당자의 의무와 보호) ② 행정기관의 장은 민원인 등의 폭언·폭행, 목적이 정당하지 아니한 반복 민원 등으로부터 민원 처리 담당자를 보호하기 위하여 민원 처리 담당자의 신체적·정신적 피해의 예방 및 치료 등 대통령령으로 정하는 필요한 조치를 하여야 한다.

③ 민원 처리 담당자는 행정기관의 장에게 제2항에 따른 조치를 요구할 수 있다.

제5조(민원인의 권리와 의무) ② 민원인은 민원을 처리하는 담당자의 적법한 민원처리를 위한 요청에 협조하여야 하고, 행정기관에 부당한 요구를 하거나 다른 민원인에 대한 민원 처리를 지연시키는 등 공무를 방해하는 행위를 하여서는 아니 된다.

「교원의 지위 향상 및 교육활동 보호를 위한 특별법」(약칭: 교원지위법)

제19조(교육활동 침해행위) 이 법에서 “교육활동 침해행위”란 고등학교 이하 각급학교에 소속된 학생 또는 그 보호자(친권자, 후견인 및 그 밖에 법률에 따라 학생을 부양할 의무가 있는 자를 말한다. 이하 같다) 등이 교육활동 중인 교원에 대하여 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 행위를 하는 것을 말한다.

1. 다음 각 목의 어느 하나에 해당하는 범죄 행위

가. 「형법」 제2편제8장(공무방해에 관한 죄), 제11장(무고의 죄), 제25장(상해와 폭행의 죄), 제30장(협박의 죄), 제33장(명예에 관한 죄), 제314조(업무방해) 또는 제42장(손괴의 죄)에 해당하는 범죄 행위

나. 「성폭력범죄의 처벌 등에 관한 특례법」 제2조제1항에 따른 성폭력범죄 행위

다. 「정보통신망 이용촉진 및 정보보호 등에 관한 법률」 제44조의7제1항에 따른 불법정보 유통 행위
라. 그 밖에 다른 법률에서 형사처벌 대상으로 규정한 범죄 행위로서 교원의 교육활동을 침해하는 행위

2. 교원의 교육활동을 부당하게 간섭하거나 제한하는 행위로서 다음 각 목의 어느 하나에 해당하는 행위

가. 목적이 정당하지 아니한 민원을 반복적으로 제기하는 행위

나. 교원의 법적 의무가 아닌 일을 지속적으로 강요하는 행위

다. 그 밖에 교육부장관이 정하여 고시하는 행위

「교육활동 침해 행위 및 조치 기준에 관한 고시」

제2조(교원의 교육활동 침해 행위) 교원의 교육활동(원격수업을 포함한다)을 부당하게 간섭하거나 제한하는 행위는 다음 각 호와 같다.

1. 「형법」 제8장(공무방해에 관한 죄) 또는 제34장 제314조(업무방해)에 해당하는 범죄 행위로 교원의 정당한 교육활동을 방해하는 행위
2. 교육활동 중인 교원에게 성적 언동 등으로 성적 굴욕감 또는 혐오감을 느끼게 하는 행위
3. 교원의 정당한 교육활동에 대해 반복적으로 부당하게 간섭하는 행위
4. 교원의 정당한 생활지도에 불응하여 의도적으로 교육활동을 방해하는 행위
5. 교육활동 중인 교원의 영상·화상·음성 등을 촬영·녹화·녹음·합성하여 무단으로 배포하는 행위
6. 그 밖에 학교장이 「교육공무원법」 제43조 제1항에 위반한다고 판단하는 행위

「민원인의 위법행위 및 반복민원 대응방안(지침)」(행정안전부, '25.6.)

- 제1장. 민원인의 위법행위 등 대응 방안(특이민원의 의미·유형, 특이민원 대응 기본방향 등)
- 제2장. 민원처리담당자 보호 조치(특이민원 예방·차단 조치, 안전한 민원환경 구축 등)
- 제3장. 민원인 위법행위 현장 대응(기본원칙, 위법행위 현장 대응요령 등)
- 제4장. 반복민원 등 대응(반복민원 등 심의·종결 제도 및 절차)

1. 특이민원의 의미 및 유형

가. 특이민원의 의미

- 폭언·폭행 등 위법 행위와 정당한 사유 없는 반복민원 등 공무방해행위가 수반되는 민원
 - ※ 민원처리법 제4조(민원 처리 담당자의 의무와 보호), 제5조(민원인의 권리와 의무)
 - 특이민원은 민원담당자에게 정당한 행정서비스를 요구하는 일반적인 민원과 달리 민원담당자의 신체적·정신적 피해와 민원서비스의 질적 저하를 초래하므로 기관 차원의 특별한 관리·대응이 필요함
 - ※ 특이민원은 통상적으로 사용되는 '악성민원'과 유사한 의미로, 행정상 용어임
- 교원을 대상으로 한 민원인의 특이민원 제기 행위가 「교원지위법」에 따른 교육활동 침해행위일 경우 교육활동 침해로 신고하여 지역교권보호위원회를 통한 심의 가능
 - 「교원지위법」에 따라 교육활동 침해행위를 한 학생 또는 보호자 등에 대한 조치*가 부여될 수 있음

〈*(참고)「교원지위법」에 따른 침해주체별 조치 내용〉

학생	보호자 등
① 학교에서의 봉사 ② 사회봉사 ③ 학내외 전문가에 의한 특별교육 이수 또는 심리치료 ④ 출석정지 ⑤ 학급교체 ⑥ 전학 ⑦ 퇴학	① 서면사과 및 재발방지 서약, ② 교육감이 정하는 기관에서의 특별교육 이수 또는 심리치료

나. 특이민원의 유형

〈위법민원〉

유형	주요 내용 (사례)
폭언형	욕설·단순폭언 비속어, 저속한 언어 등 직접적인 욕을 하는 것, 정당한 이유 없이 시비를 걸거나 거칠게 겁을 주는 말이나 행위(고성, 반말 등)
	모욕 외모·신체 비하 등 담당자 인격을 부정하는 모욕적 발언
	협박 담당자에게 해악을 끼칠 것을 예고하며 공포심을 조장하는 행위
	성희롱 담당자에게 성적 언동 등 통해 성적 굴욕감 등을 느끼게 하는 행위
폭력형	폭행 담당자에게 물리적인 폭력을 사용하는 행위
	기물파손 서류나 집기 등 공적 기물을 파손하는 행위
	위험물소지 무기, 흉기, 폭발물 등 위험한 물건의 소지
스토킹형	담당자 의사에 반하여 지속·반복적으로 접근하기, 직장·주거지 등 찾아오기, 전화·문자 등 반복 행위
신상공개형	SNS·인터넷 등에 담당자 명예훼손 정보 또는 담당자 개인 정보를 공개하는 행위

〈부당민원〉

유형	주요 내용 (사례)
부당요구형	담당자에게 위법하거나 사회통념상 부당한 행위를 강요하는 행위
시간지연형	적절한 민원 처리가 완료되었으나, 정당한 사유 없이 전화·면담을 지속하는 행위
반복형	적절한 민원 처리가 완료되었으나, 정당한 사유 없이 ·반복적으로 전화·면담 요구

〈「교원지위법」에 따른 교육활동 침해행위에 해당하는 민원〉

유형	주요 내용 (사례)
목적이 정당하지 아니한 민원을 반복적으로 제기하는 행위	적절한 민원 처리가 완료되었으나, 정당한 사유 없이 지속·반복적으로 전화·면담을 요구하거나 교원을 괴롭히기 위함이나 특혜 요구 등 부당한 목적을 위해 교사나 학교에 반복적으로 민원을 제기하는 행위의 경우
교원의 법적 의무가 아닌 일을 지속적으로 강요하는 행위	개인적인 용무 등 사적인 부탁을 요구하거나 교사의 고의·중과실이 없는 사안에서 교사 개인에게 손해 배상을 요구하는 등 교사의 직무 범위나 교육과정에 명시되어 있지 않은 일 등 법적 의무가 아닌 일을 지속적으로 강요하는 행위의 경우
교육활동 중인 교원에게 성적 언동 등으로 성적 굴욕감 또는 혐오감을 느끼게 하는 행위	성적인 내용이 담긴 문자 메시지를 발송하는 등 성적 굴욕감 또는 혐오감을 느끼게 하는 경우

유형	주요 내용 (사례)
교원의 정당한 교육활동에 대해 반복적으로 부당하게 간섭하는 행위	담임교사를 교체해야 할 만한 사정이 아님에도 지속적으로 담임교체를 요구하거나 교사의 수행평가 내용 및 성적 산정 방법, 과제부과, 생활지도 등의 교육활동에 대해 지나친 간섭을 하는 행위
교육활동 중인 교원의 영상·화상·음성 등을 촬영·녹화·녹음·합성하여 무단으로 배포하는 행위	SNS·인터넷 등에 담당자 명예훼손 정보 또는 담당자 개인 정보를 공개하는 행위
그 밖에 학교장이 「교육공무원법」 제43조 제1항에 위반한다고 판단하는 행위	민원인이 자신의 의견만 옳다는 주장을 되풀이하면서 학교의 의견을 무시하는 등 정상적인 내용으로 볼 수 없는 민원 요구 행위

2. 특이민원 처리 원칙 및 방향

가. 특이민원 처리 원칙

- 특이민원으로 인해 학생의 학습권 또는 교원의 교육활동이 침해될 염려가 있을 시 학교는 경찰에 신고하여 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
- 민원을 처리하는 교직원의 보호를 위하여 특이민원에 체계적으로 대응하는 학교와 교육(지원)청 간 협력체계 구축 필요

- (피해 교직원) 특이민원인에 대한 처벌을 원하는 경우 관할청의 법률적 조력을 받아 고소할 수 있으며 수사 및 공판 과정에서 적극적 대처가 필요
- (학교) 현행범 신고, 증인·증거 확보, 특이민원 발생 보고 등 이행
※ 피해 교직원이 아니어도 학교장, 동료 교직원 등이 고발 가능
- (교육(지원)청) 학교 민원인의 폭행 등 위법행위 발생 시 관할기관은 피해 교직원에게 법적·제도적인 지원을 하고, 상황에 따라 고발 가능

나. 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 도움을 요청하고, 관리자는 피해 교직원을 분리한 후 민원대응팀과 공동으로 대응
- 민원당사자는 침착하고 정중한 응대를 유지하고 원칙에 따라 대응하되 위법행위에 대한 구체적 증거자료 확보 필요
 - 민원인과 감정적인 언쟁은 피하고, 민원인이 진정할 시간을 확보하는 등 노력하였으나, 위법행위가 계속되면 자제를 요청하고 명확히 경고 필요
 - 특히 폭력이나 폭언 등 행위에는 단호하게 대처
- 관리자는 문제 상황에 적극 개입하여 직접 처리, 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 학교민원접수창구 이용 제한, ③ 경찰 신고 등
- 필요시 민원인과 피해 교직원을 분리하고, 피해 교직원 상태를 파악하여 휴식 시간 부여 등 조치 가능

〈특이민원 응대요령(공직자 민원응대 매뉴얼)〉

- 감정적 맞대응 금지, 침착하고 일관된 민원 응대 유지
 - 조언과 충고, 개인 견해 제시 또는 언쟁을 피하고 법령 및 규정에 근거한 원칙에 따른 대응
 - 위법행위 등에 대한 구체적 입증을 위한 증거자료 확보
 - 위법행위로부터 담당자를 보호하는 것을 우선하고 부서원과 상황을 공유하여 개인이 아닌 부서 차원에서 대응
- ※ 출처: 행정안전부 ‘공직자 민원응대 매뉴얼’(2025. 12.)

3. 특이민원 예방·차단 조치

가. 민원 상담 녹음·녹화

- 학교장은 관련 법령 및 지침에 따라 민원 상담(통화·면담) 전체 녹음·녹화 가능

「민원처리법 시행령」

제4조(민원 처리 담당자의 보호) ① 법 제4조제2항에서 “민원 처리 담당자의 신체적·정신적 피해의 예방 및 치료 등 대통령령으로 정하는 필요한 조치”란 다음 각 호의 조치를 말한다.

2. 민원인의 **폭언·폭행 등을 방지**하고 **증거를 수집**하기 위한 휴대용 영상음성기록장비, **녹음전화 등의 운영**

〈민원 상담 녹음 및 통화연결음 설정(안)〉

- (통화 연결음) 녹음 사실 고지 및 상호 존중 문화 확산을 당부하는 내용의 통화 연결음으로 설정
※ 전 교직원 대상 통화녹음 전화기 보급 및 통화연결음 필수 적용
- (통화 녹음) 통화 시작부터 끝까지 전체 내용 녹음가능
- (방문민원 녹음·녹화) 면담 시작부터 끝까지 전체 내용 녹음가능
 - 면담 시작 시 녹음사실 고지(안내문 포함)하되, 폭언·폭행이 발생한 후 또는 발생하려는 때 녹음·녹화를 해야하는 비상시에는 긴급성 등을 고려하여 고지 없이 녹음·녹화 가능
 - ※ 「개인정보보호법」 제15조제1항 5호 및 6호에 따른 상황의 경우, 동의 절차 없이 개인정보 수집·이용 가능
- (녹음 파일 등 관리) 개인정보 보호를 위한 안전조치 의무를 이행하고, 기관별 개인정보처리방침에 녹음파일 관련 사항을 반영하여 안전하게 관리, 녹음 파일은 유출 및 목적 외 활용이 없도록 철저히 관리 필요

나. 민원 상담 종료 및 제한

- 장시간 또는 반복 전화·면담, 폭언·성희롱 등 발생 시 민원·면담 종료 가능
- 방문 및 전자민원 창구를 통한 공무(업무)방해 시 출입제한, 퇴거 조치, 전자민원창구 이용 제한 등 가능

〈민원 상담 종료 및 제한 방안〉

- (민원 상담 종료) 정당한 사유 없이 학교에서 설정한 통화·상담 권장 시간 초과 시 종결이 가능하며, 시간 관계없이 욕설·협박·성희롱 등 폭언 시 종료 가능
 - 충분한 설명 후 또는 다음의 상황으로 반복적 전화나 상담을 요청하는 경우 민원처리·상담 응대 등으로 추가 통화(상담 등)가 어려움을 안내 후 종결 처리 권고

〈종결 처리가 가능한 민원(예)〉

- ▶ 해당 행정기관의 권한이 아니거나 이행이 불가능한 처분, 조치 등 요구
 - ▶ 민원인의 욕설, 모욕, 협박, 성희롱 등 폭언
 - ▶ 요구 사항과 관련하여 민원인이 폭행, 흥기난동 등의 심각한 위법행위를 한 경우
 - ▶ 사인 관계 등 민원처리와 관련 없는 사항
 - ▶ 요지 불명의 내용
 - ▶ 기타 다른 민원인의 민원처리를 방해하는 내용
- (출입 제한·퇴거 조치) 흥기 소지, 폭언·폭행, 반복적 민원 제기 등으로 공무(업무)를 방해한 자에 대한 출입 제한, 퇴거 조치 가능
 - 민원상담실이 아닌 교실 등의 민원인 방문 허용은 가급적 지양하며, 교육적 상담 시 교무실 또는 안정장비가 구비된 개방된 공간에서 실시
 - (전자민원창구 이용 제한) 동일인이 전자민원창구를 통해 비정상적인 전자적 수단 등을 이용하여 동일한 민원을 반복 신청하여 심각하게 공무(업무)를 방해한 경우에는 해당 전자민원창구 이용 제한 가능
 - ※ 국민신문고 등을 통해 교육(지원)청으로 동일 민원을 지속 제기하는 경우, 교육(지원)청에서 국민권익위원회 등 소관 행정관장에게 이용 제한 요청

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

4. 특이민원 현장 대처 요령

단계	내용	주관기관
1단계 (현장처리)	■ 현행법 신고 및 증거·증인 확보 ■ 위법행위 관련 사건경위 등 학교장 보고 ↓ (학교에서 자체 대응 또는 해결이 어려운 경우, 2단계로 진행)	단위 학교
2단계 (특이민원 보고)	■ “특이민원 관련 지원 요청 보고서” 작성·제출 및 지원 요청 * 피해 교직원 등 진술 및 근거자료를 바탕으로 작성	단위 학교 → 교육(지원)청
3단계 (법적조치 여부 건의 및 결정)	■ 사건 발생경위 등을 교육(지원)청에 보고 ■ 법적조치여부·방안을 기관장이 최종 결정	교육(지원)청
4단계 (법적조치)	■ 법적조치 시 담당부서를 중심으로 고소·고발 등 수사·재판 절차에 체계적으로 대처	교육(지원)청

가. 현장 대처 및 특이민원 보고

- 현장 대처(유형별 대처 방법은 [부록] 참조)
 - 피해교직원은 수사기관에 특이민원인을 현행범으로 신고가 가능하며, 현장의 증거(인) 등 확보 필요
 - 피해교직원(또는 담당자)은 사안의 경위를 학교장에게 보고하고, 민원 해결을 위해 학교민원대응지원팀과 긴밀히 협조
 - 필요시 학교장은 피해교직원에 대한 보호조치 시행
 - 학교장은 필요시 민원인에 대한 출입제한 또는 퇴거조치, 경찰신고 등의 임시조치를 실시
 - 학교장은 피해교원을 즉각 분리하고 민원대응팀과 공동 대응하며 교육(지원)청과 법적 조치 협의
- 특이민원 보고
 - 학교장은 교육(지원)청으로 특이민원 발생 보고 및 관련 지원 요청 실시
 - ※ (참고) 특이민원 관련 지원 요청 보고서([부록] 서식)
 - 학교는 이첩 및 지원 요청 후에도 학교민원 해결을 위해 교육(지원)청과 긴밀히 협조

나. 법적조치 여부 결정 ※ 해당 내용은 교육(지원)청 업무분장에 따라 달리 운영 될 수 있음

- 요청을 받은 교육(지원)청은 학교민원의 접수, 검토, 분류, 처리 절차를 통해 지원 역할 수행
- 특이민원 사안조사 발생 보고를 받은 교육(지원)청은 사건 발생경위를 확인 및 기관장에게 보고
- (필요시) 법적 조치 여부 검토 및 대응

- 법적조치 여부는 교육(지원)청의 기관장이 최종 결정
- 관련 부서는 고소·고발 등 법적대응 방안 마련 및 대응

〈 법적 검토 및 지원 내용 〉

- 피해교직원의 진술, 변호사 자문 등을 참고하여 해당 사건이 고소 및 고발 요건을 충족하는지 검토
- 친고죄 사건인 경우 피해교직원이 고소를 원하는 경우 적극적으로 지원
- 친고죄 사건이 아닌 경우 피해교직원의 처벌 의사가 강력하고 직접 고소를 원하는 경우에는 지원하는 방안 고려 및 검토

※ (참고) 고소와 고발의 의미

- 고소: 피해자 또는 그 법정대리인이 자신 또는 법률이 정한 특정인에 대한 범죄사실을 수사기관에 신고해 처벌을 구하는 의사표시
- 고발: 범죄사실을 누구든지 수사기관에 신고해 범인의 처벌을 구하는 의사표시(주체: 국가기관 포함 제3자도 가능)

다. 법적 조치 및 주체별 역할

- 교육(지원)청 법적 대응 관련 부서
 - 적극 출석하여 고발인 조사 등 수사에 협조하고, 피해교직원의 수사기관 출석 요구시 지원
 - 피해교직원의 인적사항 비공개, 피의자와 접촉 제한, 단독조사 요구 등 지원방안을 마련하고, 피해교직원이 현저히 불안·긴장을 느낄 우려가 있는 경우
- 학교
 - 사건 관계인으로서 진술하거나, 증거 제출 지원
- 피해교직원
 - 정확한 사실관계를 진술하여 수사에 적극 협조

MEMO

II

III

안전한 학교민원 처리
여건 조성

3장 안전한 민원 처리 여건 조성

관련 시행령 및 해설서 등

「민원처리법 시행령」

제4조(민원 처리 담당자의 보호) ① 법 제4조제2항에서 “민원 처리 담당자의 신체적·정신적 피해의 예방 및 치료 등 대통령령으로 정하는 필요한 조치”란 다음 각 호의 조치를 말한다.<2024. 10. 29.>

1. 민원 처리 담당자의 안전을 보장하기 위한 영상정보처리기기·호출장치·보호조치음성안내 등 안전장비의 설치 및 안전요원 등의 배치
2. 민원인의 폭언·폭행 등이 발생하였거나 발생하려는 때에 증거 수집 등을 위하여 불가피한 조치로서 휴대용 영상음성기록장비, 녹음전화 등의 운영

1. 민원 창구 단일화

- 학교는 구성원 간 협의를 통해 학교 대표번호, 온라인 시스템 등으로 민원 창구를 단일화하여 교직원 개인에게 직접 민원이 접수 또는 제기되지 않도록 해야 함

민원 창구 단일화(예)

- (방향) 학교 대표번호를 민원 공식 창구로 설정하여 접수 창구가 단일화 되도록 설정
※ 세부 내용은 학교 여건과 협의에 따라 결정 가능
- (운영) 학교 대표번호로 수신되는 전화는 민원대응팀이 접수하고 단순 질의 민원은 민원대응팀이 응답하되, 사안 확인 후 필요에 따라 관련 업무담당자가 연락하는 방식으로 운영
(단, 관련 업무담당자를 민원인과 즉시 연결하는 것은 지양)

2. 통화 연결음 설정 및 녹음 전화기 설치

- 민원 처리 교직원 보호를 위해 녹음 사실 고지, 상호 존중을 당부하는 내용 등이 포함된 통화 연결음 마련 및 설정 필요
 - ※ 학교의 모든 전화에 통화 연결음을 적용하는 것이 원칙이며, 여건상 불가할 경우 민원 전화 노출이 높은 전화를 중심으로 설정 필요
 - ※ (참고) 교육부 제공 통화연결음: [KEDI 교육활동보호센터 누리집]-[자료실]-[기타자료](3번 게시물)
- 상담·민원 등이 이뤄지는 학교 내 전화기는 녹음이 가능한 전화기로 설치 필요
 - ※ 학교 내 모든 전화기를 녹음이 가능한 전화기로 설치(또는 구비)함을 원칙으로 하되, 여건상 불가할 경우 민원 노출이 높은 전화를 중심으로 설치 필요
 - ※ 폭언 등 예방 및 증거확보를 위해 통화 시작부터 끝까지 전체 내용을 녹음할 수 있으며, 녹음 파일은 유출, 목적 외 활용이 없도록 철저히 관리 필요

녹화·녹음 관련 규정

- 폭언·폭행 등 예방 및 증거 확보를 위해 면담 시작부터 끝까지 전체 내용을 녹음할 수 있으며, 녹음 파일은 유출, 목적 외 활용이 없도록 철저히 관리
 - 면담 시작 시 녹음사실 고지(안내문 포함)하되, 폭언·폭행이 발생한 후 또는 발생하려는 때 녹음·녹화를 시작하는 비상시에는 긴급성 등을 고려하여 고지 없이 녹음·녹화
 - ※ 「개인정보보호법」 제15조제1항 5호 및 6호에 따른 상황의 경우, 동의 절차 없이 개인정보 수집·이용 가능
- 민원처리법 시행령 제4조 제1항 : 행정기관의 장은 민원인의 폭언·폭행 등을 방지하고 증거를 수집하기 위한 휴대용 영상 음성기록장비, 녹음전화 등의 운영을 하여야 함
- 개인정보보호법 제15조제1항 : 개인정보처리자의 정당한 이익을 위해 필요한 경우로서 명백하게 정보주체의 권리보다 우선하는 경우 개인정보 수집 가능
 - ↳ 민원인의 폭언 등으로 정상적 업무 수행이 힘든 경우 민원내용 녹음 가능
- 통신비밀보호법 제3조 : 공개되지 아니한 타인간의 대화 녹음·청취 불가하지만, 공무원 자신이 포함된 민원인과의 대화·전화 녹음 가능
- 녹화·녹음파일 관리 : 표준개인정보보호지침 별표1(보유기간 책정 기준표)에 따라 소관기관이 보유기간을 설정한 후 안전하게 관리하여야 함

3. 민원상담실 구축·운영

- 안전한 민원상담이 이루어 질 수 있도록 안전장치* 등이 구비된 민원상담실 구축·운영 필요

* [예] 녹음·녹화 장치, CCTV, 비상벨 또는 긴급전화 등

- CCTV, 녹음·녹화 장비는 민원 대응 과정에서의 분쟁 예방과 안전 확보 등을 목적으로 하되, 관련 법령을 준수하여 제한적으로 운영하여야 함
- 민원상담 내용이 녹음 및 녹화될 수 있다는 사전 고지문을 부착 필요

〈민원상담실 조성 방침(안)〉

- (심리적 안전감 확보) 외부인 면담 시 편안하고 안전한 공간에서 상담함으로써 심리적 안정감 향상
- (안전장비 구비) 안전한 민원상담을 위한 CCTV, 비상벨, 웨어러블 녹화 기기 등 구비
- (위급상황 발생 시 긴급 대처 가능) 민원상담실 공간을 교무실 등 근처에 구축하고 비상벨을 설치하여 위급 상황 발생 시 긴급 대처 가능
- (다양한 목적으로 공간 활용) 학부모·학생 상담, 학교폭력 사안조사, 학생 분리 조치, 소규모 협의 공간 등 교육공동체가 다양하게 활용
- (학생 상담 증가) 편안하고 안전한 상담공간으로 활용 가능하여 학생들과 편안하게 상담할 수 있는 공간 제공

MEMO

IV

교직원 보호 조치

4장 교직원 보호 조치

관련 법률 및 시행령 등

「민원 처리에 관한 법률」

제4조(민원 처리 담당자의 의무와 보호)

② 행정기관의 장은 민원인 등의 폭언·폭행, 목적이 정당하지 아니한 반복 민원 등으로부터 민원 처리 담당자를 보호하기 위하여 민원 처리 담당자의 신체적·정신적 피해의 예방 및 치료 등 대통령령으로 정하는 필요한 조치를 하여야 한다.

「민원 처리에 관한 법률 시행령」

제4조(민원 처리 담당자의 보호) ① 법 제4조제2항에서 “민원 처리 담당자의 신체적·정신적 피해의 예방 및 치료 등 대통령령으로 정하는 필요한 조치”란 다음 각 호의 조치를 말한다.

1. 담당자의 안전을 보장하기 위한 영상정보처리기기·호출장치·보호조치음성안내 등 안전장비의 설치 및 안전요원 등의 배치
2. 민원인의 폭언·폭행 등을 방지하고 증거를 수집하기 위한 휴대용 영상음성기록장비, 녹음전화 등의 운영
3. 다음 각 목의 어느 하나에 해당하는 행위로 민원 처리를 지연시키거나 방해하는 민원인에 대한 퇴거 또는 일시적 출입 제한
 - 가. 폭언·폭행
 - 나. 무기·흉기 등 위험한 물건의 소지
 - 다. 목적이 정당하지 않은 반복·중복 민원 제기를 통한 공무 방해 행위
 - 라. 그 밖에 다른 민원인이나 담당자에게 신체적·정신적 피해를 입히는 행위
4. 민원인의 폭언·폭행 등이 발생한 경우 민원인으로부터 담당자를 보호하기 위한 조치로서 담당자의 분리 또는 업무의 일시적 중단
5. 민원인의 폭언·폭행 등으로 인한 신체적·정신적 피해의 치료 및 상담 지원
 - 5의2. 폭언·폭행 등 형사처벌 규정을 위반한 행위를 한 민원인에 대한 수사기관에의 고발
 - 5의3. 담당자가 제5호의2에 해당하는 민원인에 대한 고소를 희망하는 경우 해당 고소를 위한 행정적·절차적 지원
6. 민원인의 폭언·폭행 등으로 고소·고발 또는 손해배상 청구 등이 발생한 경우 담당자를 지원하기 위한 조치로서 관할 수사기관 또는 법원에 증거물·증거서류 제출 등 필요한 지원
7. 민원인과의 전화 또는 면담에 대한 1회당 권장 시간 설정. 이 경우 민원별 특성을 고려하여 권장 시간을 달리 설정할 수 있다.
8. 다음 각 목의 경우 전화나 면담의 종료 조치. 이 경우 그 조치 전에 해당 사유를 민원인에게 고지해야 한다.
 - 가. 전화 또는 면담 중 민원인이 반복적·지속적으로 욕설, 협박 등 폭언을 하거나 모욕, 성희롱(성적인 언동 등을 통하여 성적 굴욕감 또는 혐오감을 느끼게 하는 행위를 말한다)을 한 경우
 - 나. 제7호에 따른 권장 시간을 상당히 초과하여 공무를 방해한 경우

가. 피해 교직원 분리

- 특이민원이 발생한 경우, 민원 상담을 즉시 중단하고 피해 교직원과 민원인을 분리
- 분리 조치는 공간적(물리적) 분리(대면 제한, 일시적 출입 제한 등)와 업무적 분리(통화 제한, 대체 담당자 지정 등)를 병행
- 피해가 중대하거나 반복되는 경우에는 근무 위치 변경, 담당 업무 조정, 일시 업무 중단 등 복무상 조치 실시

나. 안전한 휴게공간 마련 및 휴게시간 제공

- 학교는 특이민원으로 인한 피해 교직원의 온전한 회복을 위하여 민원상담실과 인접하거나 이용이 편리한 장소에 안전한 휴게공간을 마련
 - ※ 휴게공간(예): 출입 통제(교직원 전용), 외부 시선 차폐 및 차음, 비상 호출 수단(비상벨·내선전화 등), 상비 의약품·생수·정서안정 물품 등을 구비
- 학교장은 교직원이 특이민원으로 인한 신체적·심리적 안정을 요한다고 판단하는 경우 학교장이 정한 시간의 범위에서 휴게시간을 부여 가능

다. 피해 회복 지원

- 교직원의 피해 정도에 따라 심리상담, 의료기관 치료 등 피해 회복 지원
- 공무(직무) 수행 중 발생한 경미한 질병·부상으로서 6일 이내의 단순 안정 치료가 필요한 경우 학교장은 공무(직무)상 질병·부상 여부를 판단하여 공무(직무)상 병가 승인 가능
- 특이민원으로 인한 교원의 교육활동 침해 피해가 발생한 경우 시·도 교육활동보호센터의 심리상담·치유프로그램 연계 지원하고, 필요 시 외부 전문기관 상담·치료 이용 확장
 - ※ 교육행정(공무)직 등은 해당 시·도교육청 관련 부서에 문의

마. 정당한 민원 처리에 대한 불이익 조치 금지

- 학교장은 담당자의 민원 처리 과정에서의 행위와 관련하여 인사상 불이익 조치 등을 하려는 경우 그 발생 경위 등을 충분히 고려(민원 처리에 관한 법률 시행령 제4조제3항)
- 민원인이 정당한 민원 응대(특이민원 종료·분리, 권장시간 준수, 불합리한 요구 거절 등)에 불만을 이유로 신고·민원을 제기하여 인사·징계 등 불이익 처분을 요구하더라도 피해 교직원 불이익 조치 금지

1. 교원보호공제사업 연계 지원(교육활동 관련 분쟁·소송 대응)

가. 교원보호공제사업 지원

- 교원보호공제사업은 교원의 교육활동과 관련된 분쟁·소송 등으로부터 교원을 보호하기 위한 제도로, ① 교육활동으로 발생한 손해배상금 지원 및 구상권 행사 지원(고의·중과실 제외), ② 교육활동 침해로 인한 상해·상담·심리치료 비용 지원 및 교원이 위협을 받는 경우의 보호서비스, ③ 정당한 교육활동과 관련된 법률 분쟁의 민·형사 소송비용 지원 등을 포함

※ 구체적인 대상·범위·지원 내용은 각 시·도교육청의 교원보호공제사업 약관으로 정하므로, 소속 시·도 교육청 교원보호공제사업 약관을 반드시 확인 필요

- 학생·보호자 대상의 통상적 상담·민원 응대도 원칙적으로 교육활동에 포함

나. 교원보호공제사업 공제금 청구·서비스 신청 방법

- 공제금 청구 또는 서비스 신청을 원하는 교원 등은 직접 소속 시·도 학교안전공제회에 약관·운영지침에서 정한 서식과 증빙서류를 제출

※ 공제금 청구권은 지급 사유 발생일로부터 3년 이내에 유효하며, 고의·중과실이 있는 사안은 지원 대상에서 제외

2. 특이민원으로 인한 교육활동 침해 피해교원 보호·지원 절차

관련 법률 및 시행령 등

「교원의 지위 향상 및 교육활동 보호를 위한 특별법」

제20조(피해교원에 대한 보호조치 등) ① 고등학교 이하 각급학교의 지도·감독기관(국립의 고등학교 이하 각급학교의 경우에는 교육부장관, 공립·사립의 고등학교 이하 각급학교의 경우에는 교육감을 말한다)과 그 학교의 장은 교육활동 침해행위 사실을 알게 된 경우 즉시 교육활동 침해행위로 피해를 입은 교원의 치유와 교권 회복에 필요한 다음 각 호의 조치를 하여야 한다.

1. 심리상담 및 조언
2. 치료 및 치료를 위한 요양
3. 그 밖에 치유와 교권 회복에 필요한 조치

② 관할청과 고등학교 이하 각급학교의 장은 교육활동 침해행위 사실을 알게 된 경우 교원의 반대 의사 등 특별한 사유가 없으면 즉시 가해자와 피해교원을 분리하여야 한다. 이 경우 분리조치된 가해자가 학생인 경우에는 별도의 교육방법을 마련·운영하여야 한다.

④ 제3항에 따라 보고받은 관할청은 교육활동 침해행위가 관계 법률의 형사처벌규정에 해당한다고 판단하면 관할 수사기관에 고발할 수 있다.

⑤ 피해교원의 보호조치에 필요한 비용은 교육활동 침해행위를 한 학생의 보호자 등이 부담하여야 한다. 다만, 피해교원의 신속한 치료를 위하여 피해교원 또는 고등학교 이하 각급학교의 장이 원하는 경우에는 관할청이 부담하고 이에 대한 구상권을 행사할 수 있다.

가. 가해자와의 분리

- 특이민원으로 교육활동 침해행위가 발생한 경우, 피해교원의 반대 의사 등 특별한 사유가 없는 한 즉시 가해자와 피해교원을 분리
- 보호자·외부인의 특이민원에 대해서는 일시적 출입·면담 제한, 예약 면담, 학교관리자 면담, 서면·온라인 창구 전환 등으로 피해교원과의 접촉 차단

나. 보호조치 및 비용 부담

- 관할청은 지역교권보호위원회 심의를 통해 피해교원의 치유와 교권 회복을 위한 다음 각 호의 법정 보호조치를 시행(「교원지위법」 제20조제1항*)

* ① 심리상담 및 조언, ② 치료 및 치료를 위한 요양, ③ 그 밖에 치유와 교권 회복에 필요한 조치

- 보호조치에 필요한 비용은 원칙적으로 교육활동 침해행위자 부담으로 하되, 신속한 치료를 위하여 피해교원 또는 학교장이 원할 경우 관할청이 부담하고, 이후 침해행위자에 대하여 구상 가능

다. 특별휴가

- 피해교원은 「교원지위법」 제23조에 따라 특별휴가 사용 가능
- 학교장은 「교원휴가에 관한 예규」 제8조제1항에 따라 피해교원의 회복 지원을 위해 5일 범위에서 특별휴가 부여 가능

라. 형사절차 연계

- 관할청은 교육활동 침해행위가 관계 법률의 형사처벌 규정에 해당한다고 판단하면 관할 수사기관에 고발 가능(「교원지위법」 제20조제4항)
- 학교장은 피해교원 등이 민원인에 대한 고소·고발을 희망하는 경우, 해당 고소·고발을 위한 행정·절차 지원
- 고소·고발 진행 시 교육활동보호센터·교원보호공제사업과 연계하여 법률상담, 소송비용 지원 보호서비스 지원 가능

마. 교육활동보호센터 연계

- 연계 대상: 특이민원으로 교육활동 침해 피해가 발생하였거나 우려가 있어 심리·법률 지원이 필요한 교원(심리적 소진 교원 포함)
- 주요 지원 내용: 법률상담·행정지원, 심리상담·치료 지원, 회복·복귀 프로그램, 예방 연수·자료 제공 등

※ 세부 프로그램·지원 항목: 소속 시·도교육청 교육활동보호센터별 운영내용 확인

MEMO



V

부 록

〈부록〉 자료는 행정안전부의 「공직자 민원응대 매뉴얼」(’25.12.)과 「민원인의 위법행위 및 반복민원 대응방안(지침)」(’25.6.)을 학교 상황을 반영하여 재구성한 예시자료입니다. 시·도교육청과 단위학교에서는 본 안내자료를 바탕으로 상황에 맞게 적절히 활용하여 주시기 바랍니다.

1. 일반적인 민원 처리 요령

가. 공통사항

①	정중한 억양 및 어투를 사용하며, 민원사항에 대한 공감·경청 ※ 무성의한 응대나 주관적·모호한 응대 주의
②	민원인 문의사항을 집중하여 끝까지 듣고, 필요시 확인을 통해 민원사항을 정확히 파악
③	민원인의 눈높이에 맞춘 정확하고 이해하기 쉬운 설명 진행
④	민원인이 제기한 불만 원인을 파악하고, 절차 안내, 민원 해결 방안 또는 민원인에게 해결이 어려운 상황을 설명 ※ 명확한 근거규정을 제시하고 어려울 경우 충분한 준비 후 재응대
⑤	민원인에게 민원문서의 보완 요구, 처리진행상황 및 처리결과를 통보할 때에는 담당자의 소속·성명 및 연락처를 안내

나. 방문민원

①	민원인의 방문목적을 확인하고 민원처리 또는 상담을 진행 ※ 상담 중 민원인과의 마찰 또는 갈등이 발생할 우려가 있는 경우에는 부서장 또는 상급자가 적극 개입하여 민원인을 진정시키고 갈등을 해소할 수 있도록 노력
②	민원인의 질문과 요구를 적극적으로 해결하기 위해 노력 ※ 자신의 업무 범위만 내세워 소극적으로 대처하지 않음
③	처리에 시간이 걸리는 민원은 소요시간과 절차 안내

다. 전화 민원

①	민원인에게 인사한 후, 소속 등을 밝힘
②	민원인의 문의사항을 정확하게 판단하여 상담 진행
③	민원상담이 끝나면 인사 후에 전화 종료 ※ 전화로 접수·처리가 불가능한 민원을 제기한 경우에는 서면 등(인터넷·팩스 등 정보통신망 또는 우편)으로 제출하거나 방문하도록 유도

♣ 민원인을 배려하는 표현

무심코 쓰는 표현	민원인을 배려하는 표현
▶ 기다리세요.	▶ 잠시만 기다려 주시겠습니까?
▶ 모르겠는데요.	▶ 확인 후 알려드려도 될까요?
▶ 할 수 없는데요.	▶ 여기서는 해결해 드릴 수 없는 민원입니다. ooo으로 가셔서 문의를 해보시기 바랍니다. ▶ 현재 규정으로는 할 수가 없습니다. (가능할 경우) 혹시 도울 수 있는 다른 방법이 있는지 확인해 보겠습니다.
▶ 자리에 없습니다.	▶ 지금 자리에 안 계십니다. 메모를 남겨드릴까요?
▶ 담당자가 아니라서 모르겠는데요.	▶ 담당자가 아니라서 제가 잘 알지 못하는 내용이니, 전화를 돌려드려도 되겠습니까? 담당자의 전화번호는 000-0000입니다.
▶ 예? 뭐라고요?	▶ 다시 한번 말씀해 주시겠습니까?
▶ 아닙니다.	▶ 제가 확인한 결과 00가 아니라고 합니다. 양해해 주시면 감사하겠습니다.

2. 특이민원별 처리 요령

가. 공통사항

①	감정적 맞대응 금지, 침착하고 일관된 민원 응대 유지
②	조언과 충고, 개인 견해 제시 또는 언쟁을 피하고 법령 및 규정에 근거한 원칙에 따른 대응
③	위법행위 등에 대한 구체적 입증을 위한 증거자료 확보
④	위법행위로부터 담당자를 보호하는 것을 우선하고 부서원과 상황을 공유하여 개인이 아닌 부서 차원에서 대응

나. 유형별 대응요령&절차(요약)

- ◇ 전화응대: ①전수녹음 ②통화 곤란 안내·종료 ③휴게시간 부여 등 민원공무원 보호조치 ④(필요시) 법적대응 검토
- ◇ 대면응대: ①녹음·녹화 확인 ②동료 도움 요청 ③비상대응팀 대응(담당자 분리, 진정 및 경고, 퇴거 조치, 경찰 신고, 타 민원인 대피 등) ④교직원 보호조치 ⑤법적대응 등 검토
- ◇ 온라인응대: (폭언) ①관리자 보고 ②경고공문 통지 ③(필요시) 법적대응 검토
(반복) ①부서 종결처리 ②기관별 민원조정위원회 심의 ③지도·감독등 민원조정위원회 심의

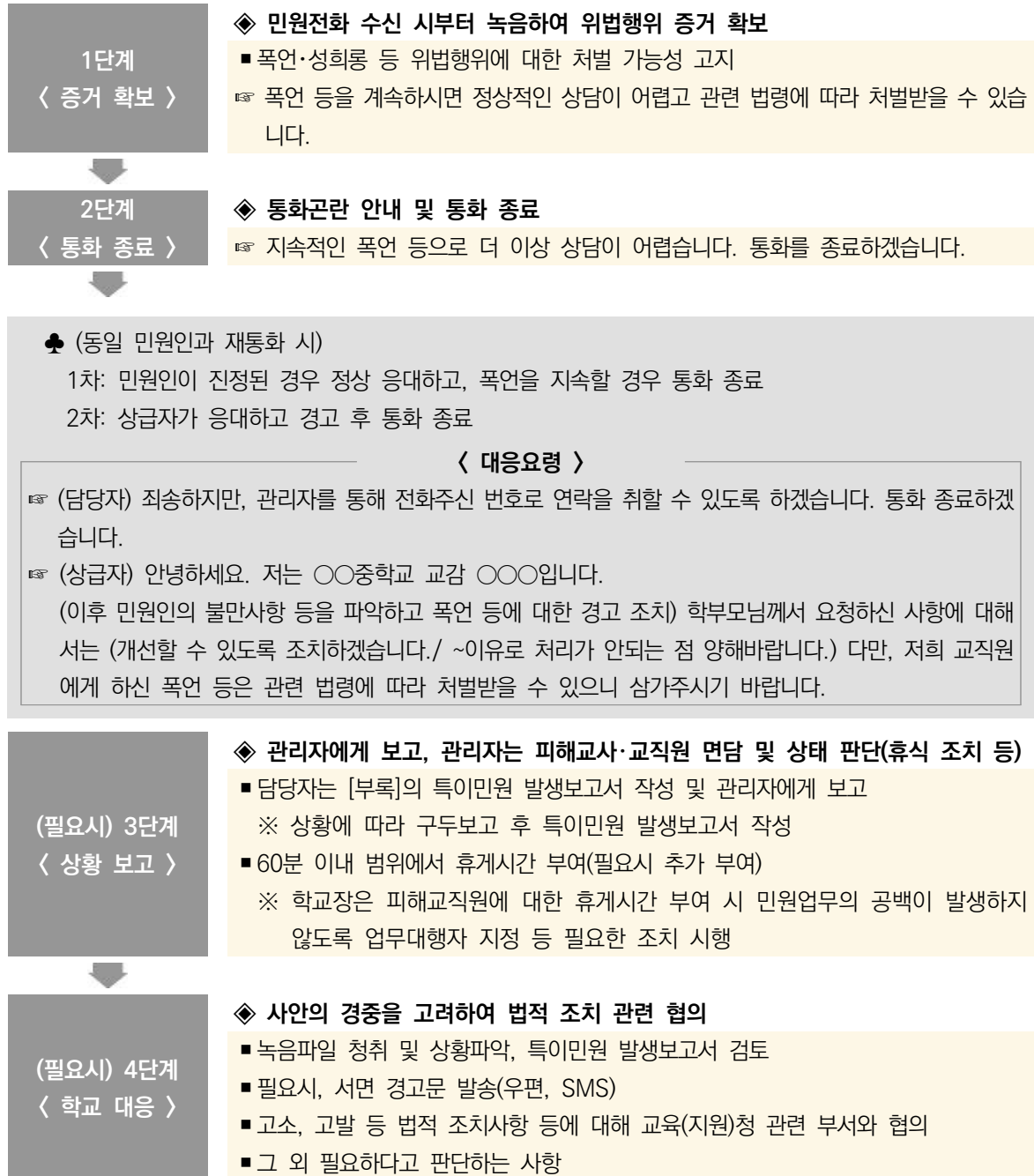
1) 전화 특이민원

• 공통 사항

- 폭언 등의 예방과 증거확보를 위해 녹음사실을 사전 고지 후 상담 시작부터 끝까지 전체 내용 녹음 가능
※ 통화연결음 등 송출
- 개인 휴대전화를 사용하지 않으며, 녹음이 가능한 학교 전화기 또는 업무 전용 전화기 사용
- 폭언 등 위법행위에 대해서는 단호하게 대응

가) 폭언(욕설, 협박, 성희롱 등)

핵심대응 전화 종료 및 증거확보를 통한 후속조치(법적조치 등)로 경각심 부여



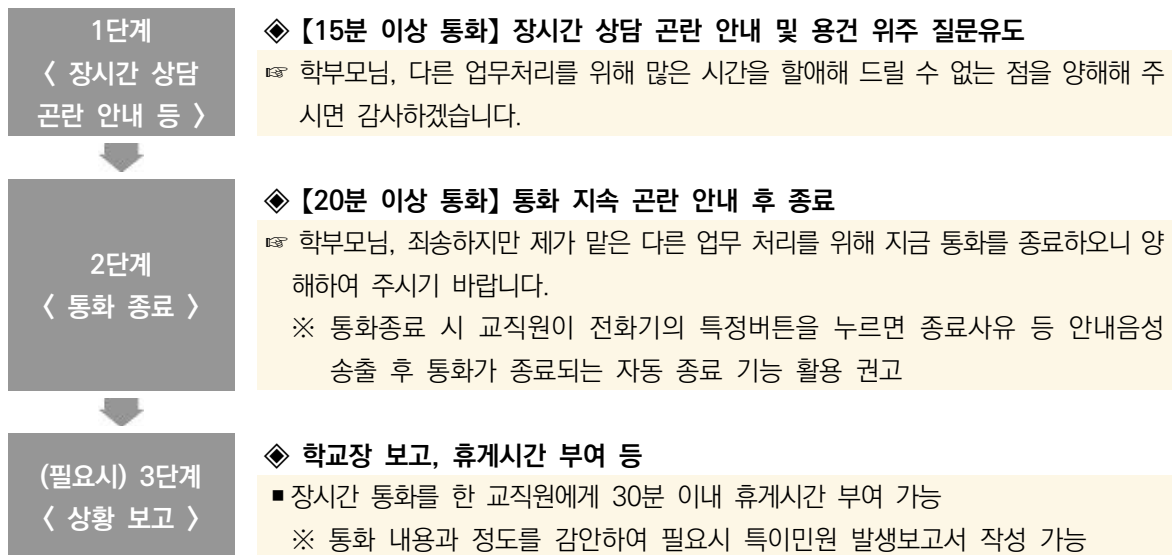
※ 학교 상황에 맞게 단계별 대응 방법 조정하여 운영 가능

- ◇ 상급자 응대 후에도 계속 전화해서 폭언을 하는 경우는 어떻게 대응해야 하는지?
 - 담당자에게 휴게시간 부여 등 응대를 중지하도록 조치하고 대행자 등은 다른 민원처리를 위해 해당 전화는 일시적으로 응대 보류함
 - 폭언, 업무방해 등에 대해 경고문 발송, 고소·고발 등 법적 대응을 추진하여 위법행위를 지속하지 않도록 강력 대응
- ◇ 소리치는 것도 폭언으로 볼 수 있나요?
 - 단순고성과 폭언은 구분해서 대응해야 함
 - “목소리가 너무 크니 목소리를 조금 낮춰 말씀해 주세요”

나) 정당한 사유 없는 장시간 통화

- ◇ 업무특성에 따라 기관별 적정 권장시간 설정 필요(20분 설정의 경우)
 - ※ 통화연결음·안내멘트 등으로 사전 안내

핵심대응 용건위주 질문유도 및 장시간 통화상담 곤란 안내



※ 학교 상황에 맞게 단계별 대응 방법 조정하여 운영 가능

- ◇ 이미 답변을 다 했는데도 권장시간까지 꼭 통화를 해야 하는지?
 - 충분한 설명을 하였음에도 동일한 이야기를 계속하거나 민원과 상관없는 이야기를 하는 등 동일한 답변을 할 수 밖에 없는 경우에는 해당사항을 고지하고 추가 민원 여부를 확인 후 설정시간 전에도 통화 종료 가능
 - “학부모님, 말씀하시는 내용에 대해서는 이미 충분히 설명을 드렸고, 동일한 답변을 드릴 수 밖에 없습니다. 다른 업무처리를 위해 통화를 종료하려고 하는데 다른 질문이 있으실까요?”

◇ 권장시간이 되면 전화를 무조건 끊어야 하는지?

- 정상적인 업무처리 과정에서 민원인과의 상담이 길어지는 경우는 정당한 사유없는 장시간 전화에 해당하지 않으므로 종결대상에 해당하지 않음

◇ 권장시간이 지났는데도 계속 상담을 요구하는 경우에는?

- 서면, 온라인 신청 등 추가 민원신청 방법을 안내

”선생님, 전화로는 간단한 절차나 형식 등에 대해서 답변드릴 수 있습니다. 더 자세하고 정확한 민원 처리를 원하시면 서면 또는 온라인으로 정식 민원접수를 해주시기 바랍니다“

다) 정당한 사유 없는 반복 전화 ※ 동일민원을 3회 이상 제기

핵심대응 다른 업무 처리를 위해 통화 지속 곤란 안내 후 종료

1단계
〈 통화 곤란
안내 후
상담 종료 〉

◆ 통화 지속 곤란을 설명한 후 상담종료

- 정당한 안내를 했음에도 불구하고 반복전화하는 경우

☞ 학부모, 말씀하신 내용은 설명드린대로 정해진 규정과 절차에 따라 정상적으로 처리된 사항입니다.(또는 현재 처리 중에 있습니다.) 동일한 답변 외에는 도움을 드릴 수 없으므로 다른 업무 처리를 위해 통화를 종료하오니 양해하여 주시기 바랍니다.

- 충분한 설명이 이루어졌음에도 반복전화하는 경우

☞ 학부모님, 말씀하시는 내용에 대해서는 충분히 설명드렸습니다. 다른 업무처리가 지연되고 있어 통화를 종료하겠습니다.

※ 지속될 경우 행정기관에 부당한 요구를 하거나 반복적으로 전화하여 다른 민원처리를 지연시키는 행위는 공무방해행위에 해당됨을 경고

(필요시) 2단계
〈 상황 보고 〉

◆ 학교장 보고, 휴게시간 부여 등

- 반복전화를 받은 교직원에게 30분 이내 휴게시간 부여 가능

※ 통화 내용과 정도를 감안하여 필요시 위법행위 관리대장을 작성하여 채증

※ 학교 상황에 맞게 단계별 대응 방법 조정하여 운영 가능

♣ 그 외 다음에 해당하는 반복전화의 경우 설명 후 종결처리 권고

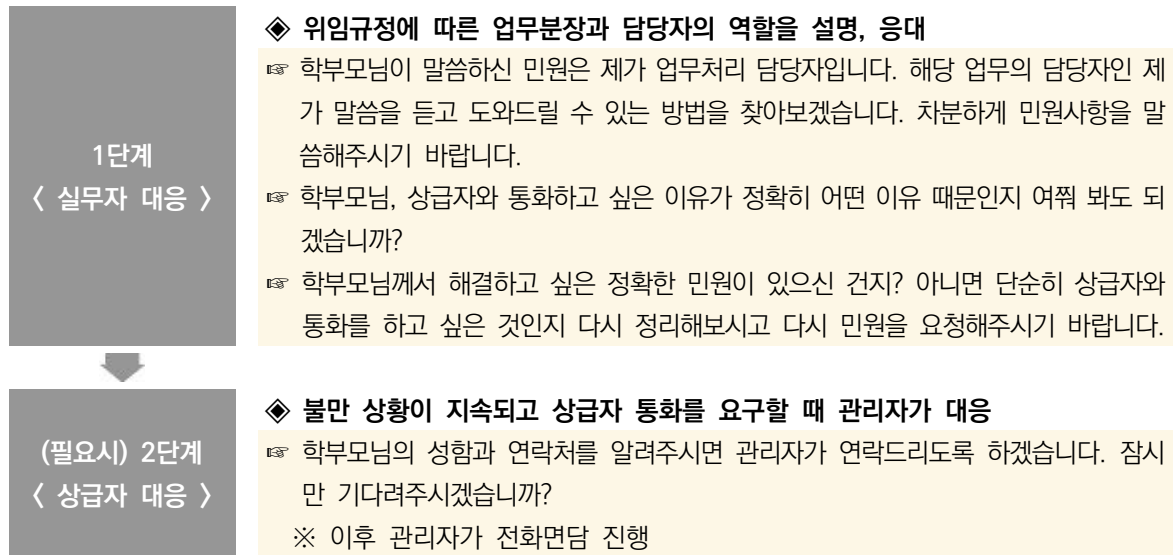
- ▷ 해당 행정기관의 권한이 아니거나 이행이 불가능한 처분, 조치 등 요구
- ▷ 사인 관계 등 민원처리와 관련 없는 사항
- ▷ 요지 불명의 내용
- ▷ 기타 다른 민원인의 민원처리를 방해하는 내용

◇ 반복전화 종료 이후에도 전화를 계속할 경우에는 어떻게 해야하는지?

- 교직원에게 휴게시간 부여 등 응대를 중지하도록 조치하고 상급자 등이 응대하여 추가 설명 후 전화 종료. 그럼에도 반복전화 시에는 다른 업무처리를 위해 해당 전화는 응대 보류함

라) 상급자(기관장 등) 통화요구

핵심대응 민원인 요구에 끌려가지 말고 기관 입장을 설명

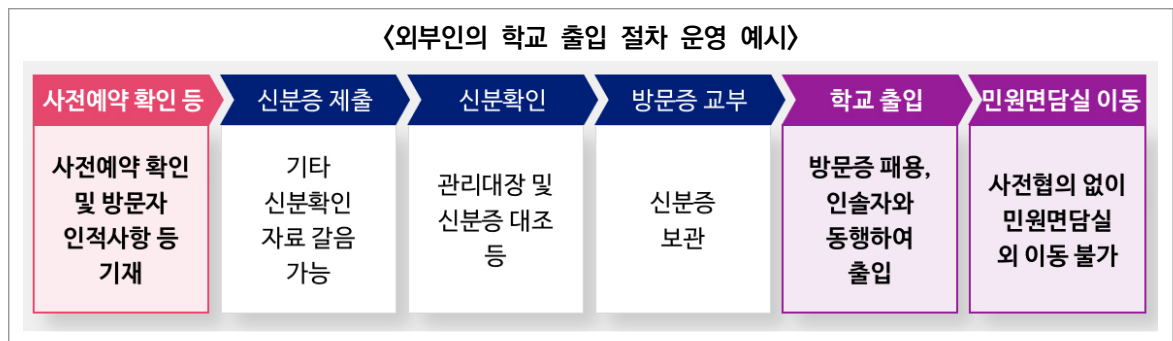


※ 학교 상황에 맞게 단계별 대응 방법 조정하여 운영 가능

♣ 폭언 등으로 이어질 경우 해당 특이사항에 대한 응대요령 적용

2) 방문 민원

- 공통 사항(※ 단위 학교 여건에 따라 달리 적용 가능)
 - 학교 누리집, 유선 등을 활용하여 보호자 등이 학교 방문을 희망하는 일정을 사전에 예약할 수 있도록 안내
 - 외부인이 학교 출입 시에는 사전에 신청된 개인정보와 외부인의 신분증을 확인 후 학교 출입 절차 진행



- 출입하려는 외부인을 학교 정문에서부터 동행하여 민원면담실까지 안내 필요
 - 교직원이 민원인과 면담 시 관리자에게 동석을 요구할 경우, 부득이한 경우가 아니라면 관리자가 동석하여 면담 진행
 - 녹음 등의 안전장치를 마련한 학교 내 민원면담실*에서 면담 진행을 원칙으로 하되, 학급 상담 등 일상적인 방문 민원의 경우 학교에서 자체적으로 운영
- * (예시) 교장실 인근 창문으로 노출된 공간, 필요시 블라인드 및 비상벨 설치, 면담 내용이 녹음될 수 있음을 안내하는 문구 게시, 면담실 주변 출입문 및 복도 등 통로에 CCTV 설치
- 폭언·폭행 등의 예방과 증거확보를 위해 녹화(음)사실을 사전 고지 후 상담 전체 내용 녹화(음) 가능
 - 담당자가 도움을 요청하지 않아도 특이민원 상황 인지 시 학교차원에서 공동대응하여 피해 발생 사전 차단
 - 민원인의 위법행위(폭언·폭행·성희롱 등)로 인해 정당한 직무수행과정에서 민원인과 민원 처리 담당자 간 법적 분쟁 발생 시, 교육지원청 관련 부서와 협의하여 대응, 관할 수사기관 또는 법원에 증거물·증거서류 제출 지원 등을 교육지원청 관련 부서에서 안내 및 협조하여 처리

◇ 기관에서 관리하는 휴대용 보호장비가 아닌 개인 스마트폰 등으로 촬영해도 되는지?

- 가급적 배포된 휴대용 보호장비를 활용하도록 하고, 보급이 안 되었거나 시급한 상황 등 불가피할 경우에는 개인 스마트폰을 활용함
- 다만, 녹화(음)파일을 개인소장하거나 개인컴퓨터에 보관하지 않도록 유의하고, 각 행정기관에서 수립한 휴대용 보호장비 운영지침의 규정을 준용하여 파일을 철저히 관리

◇ 녹화(음)시 사전고지를 꼭 해야 하는지?

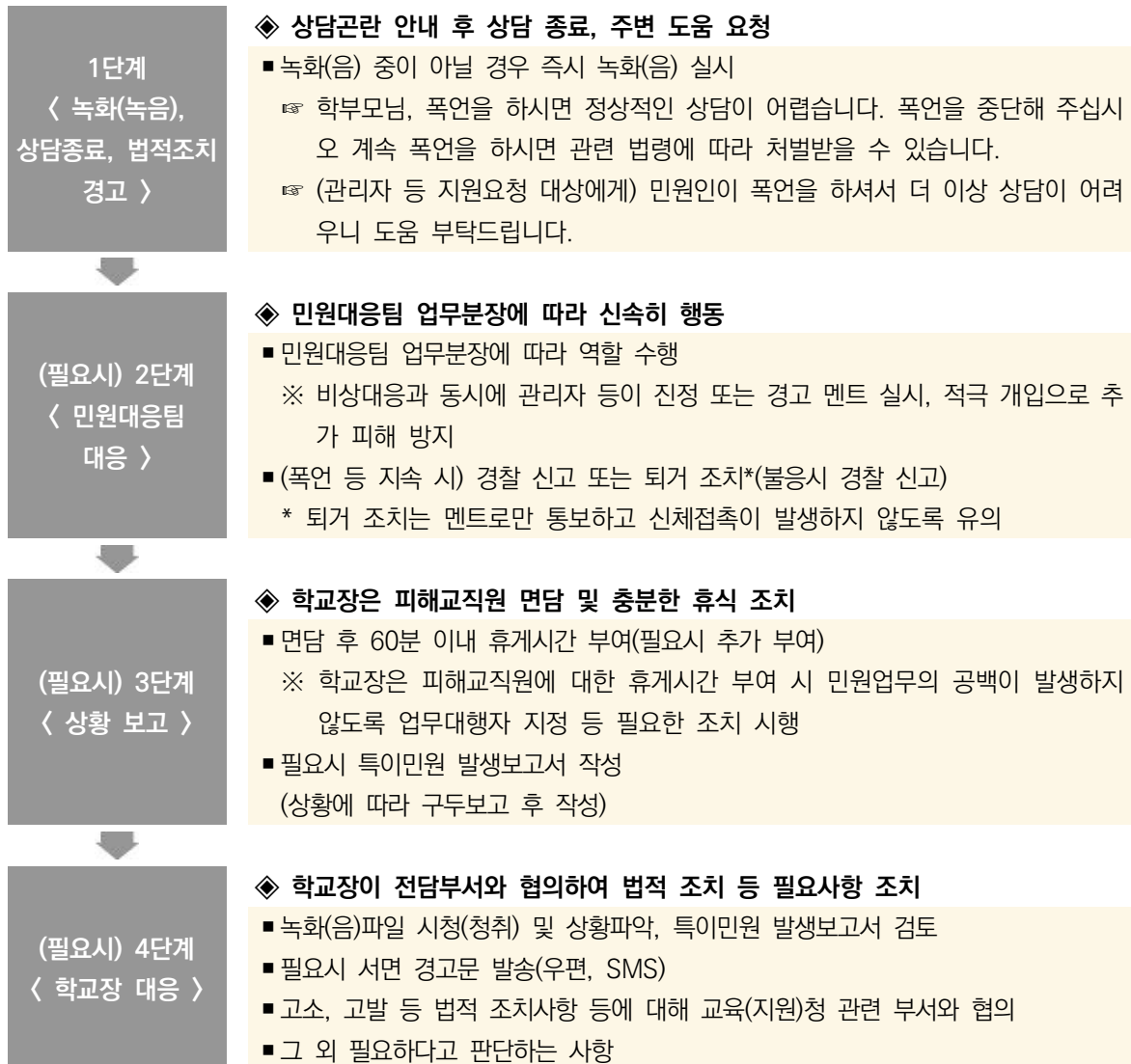
- 위법행위 방지 및 대응을 위해 녹화(음) 중임을 민원인이 잘 인지할 수 있는 곳에 안내문을 부착하는 등의 방법으로 반드시 안내
- 다만, 폭언·폭행이 이미 발생하였거나 발생하려는 경우 등 비상시에는 긴급성 등 고려하여 고지없이 녹화(음) 가능

◇ 대응 시 주의할 사항이 있다면?

- 민원인과의 사소한 신체접촉이 발생할 경우 민원인으로부터 폭행죄로 고소를 당할 수 있으므로 민원인 응대 시에는 신체접촉이 발생하지 않도록 유의하고, 민원인의 위법행위에 대해 기관차원에서 선제적 법적대응 필요

※ (대법원판례) 민원인의 욕설과 소란행위로 민원업무의 방해가 지속될 경우 민원인을 사무실 밖으로 데리고 나가는 과정에서 민원인의 팔을 잡는 등 다소의 물리력을 행사하였더라도 민원인의 불법행위를 사회적 상당성이 있는 방법으로 저지한 것에 불가하므로 위법하다고 볼 수 없음

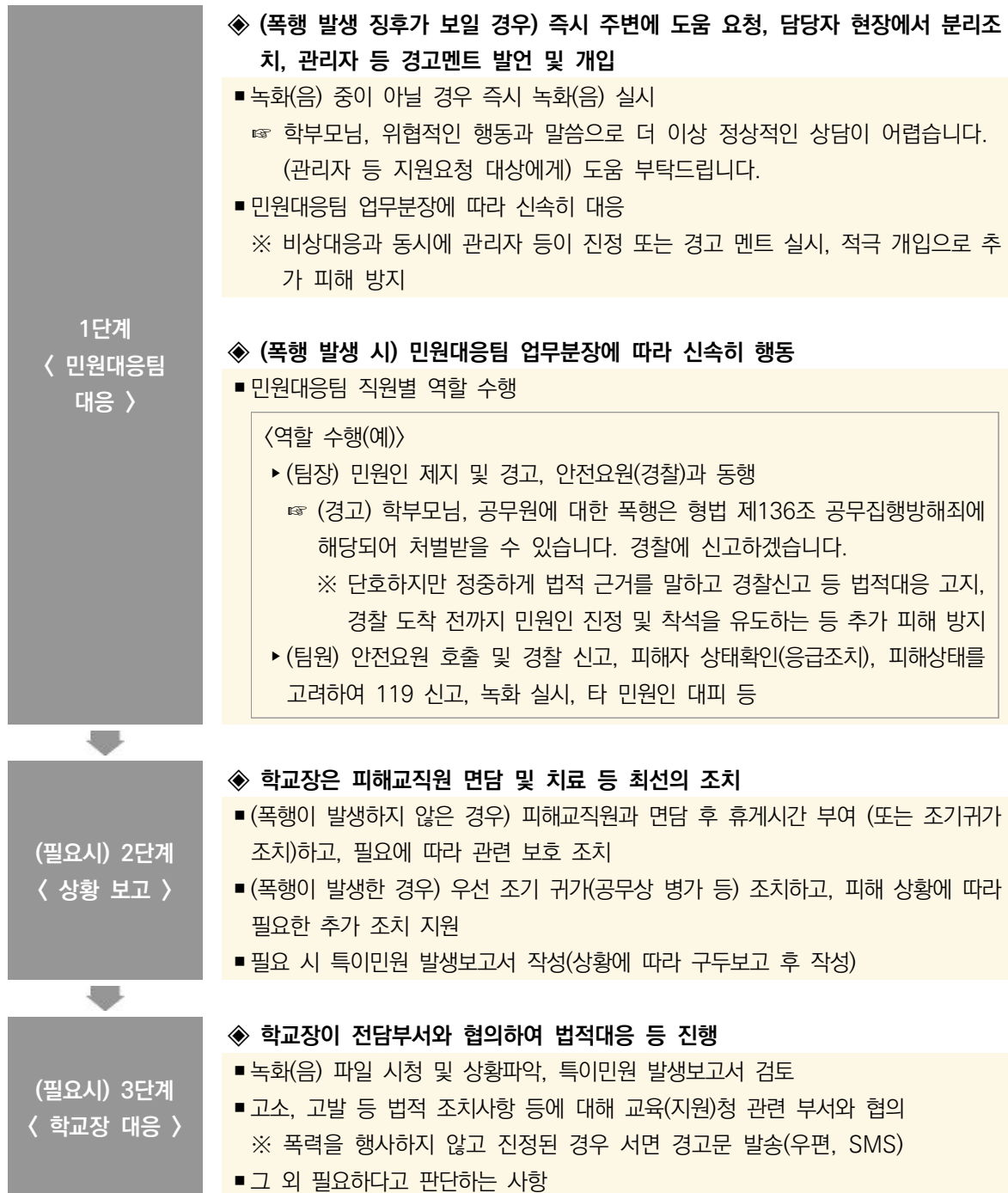
가) 폭언(욕설, 협박, 성희롱 등)



※ 학교 상황에 맞게 단계별 대응 방법 조정하여 운영 가능

나) 폭행

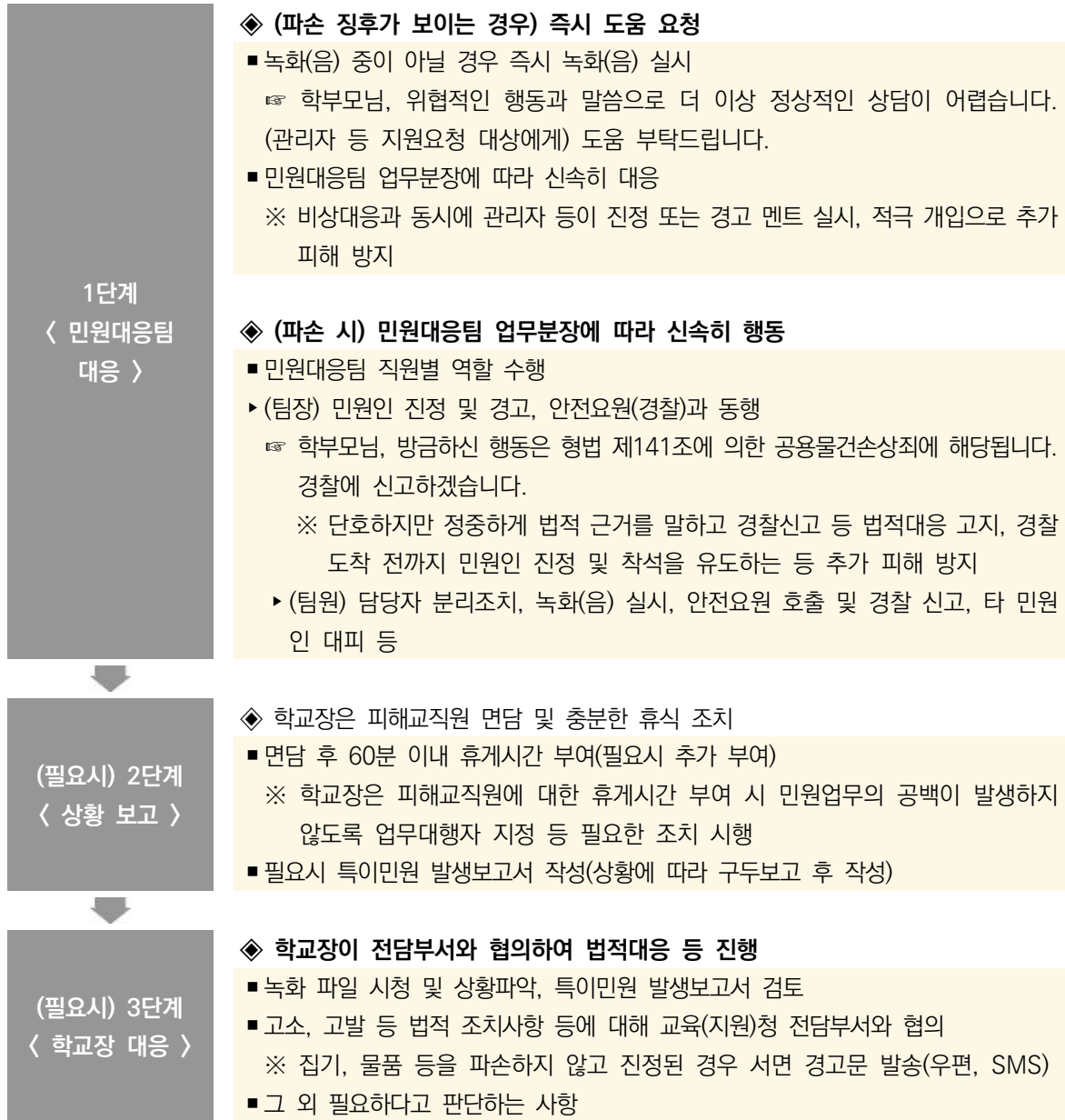
핵심대응 민원대응팀이 신속히 대응하여 교직원 분리, 다른 민원인 대피, 경찰 신고로 피해 최소화



※ 학교 상황에 맞게 단계별 대응 방법 조정하여 운영 가능

다) 집기 또는 물품 등을 파손하는 경우

핵심대응 민원대응팀의 신속한 대응으로 민원담당자 분리, 다른 민원인 대피 등 피해 사전 예방

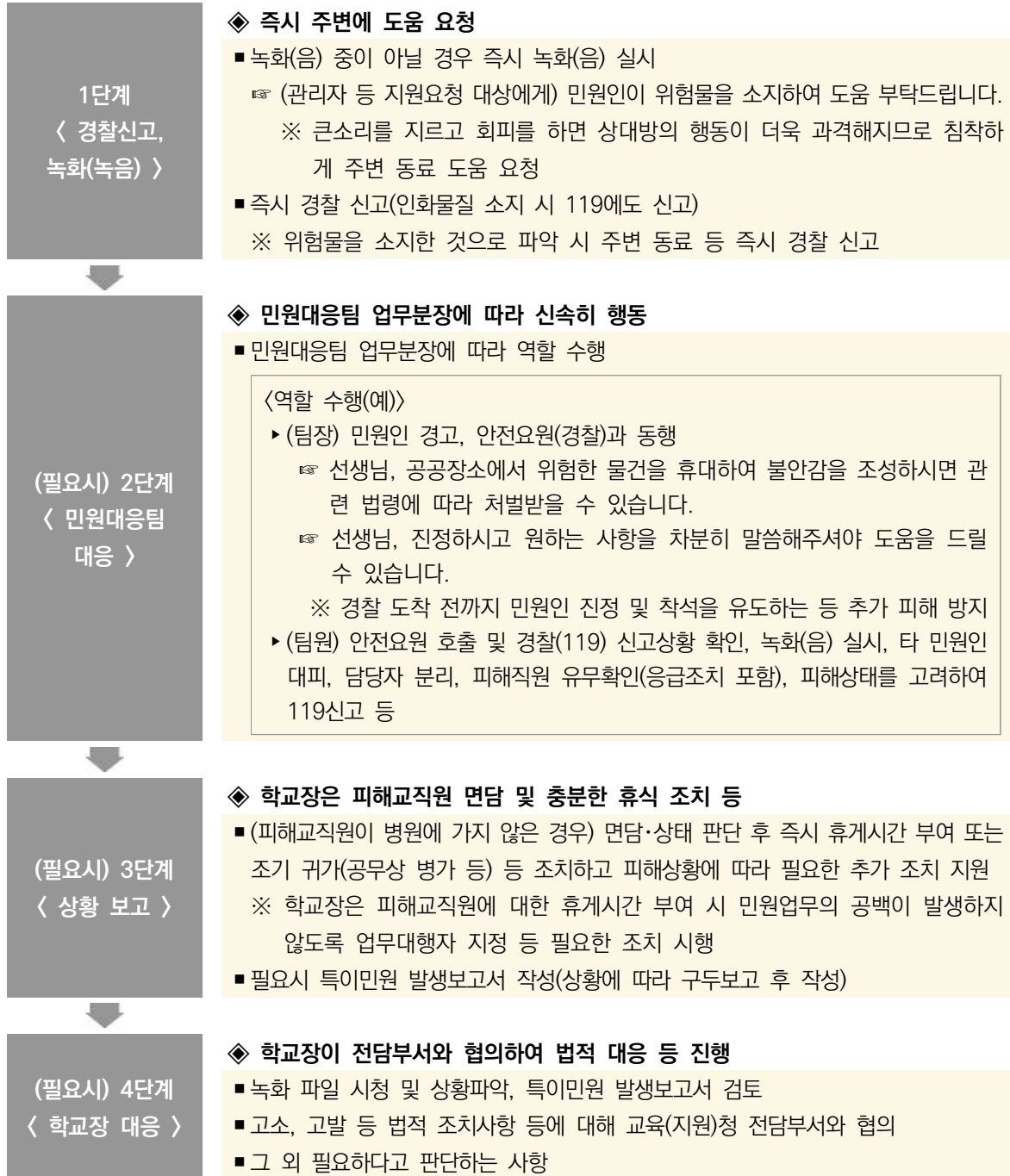


※ 학교 상황에 맞게 단계별 대응 방법 조정하여 운영 가능

라) 위험물을 소지하여 신변을 위협하는 경우

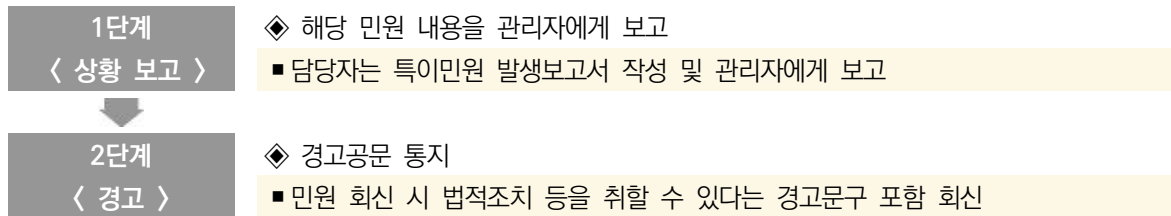
핵심대응 ■ 위험물 소지 확인 시 경찰·소방서 우선 신고 조치

- 상황이 지속될수록 사고 발생의 위험이 높아지므로 민원대응팀의 신속한 대응을 통해 상황 마무리 필요



※ 학교 상황에 맞게 단계별 대응 방법 조정하여 운영 가능

3) 온라인 민원

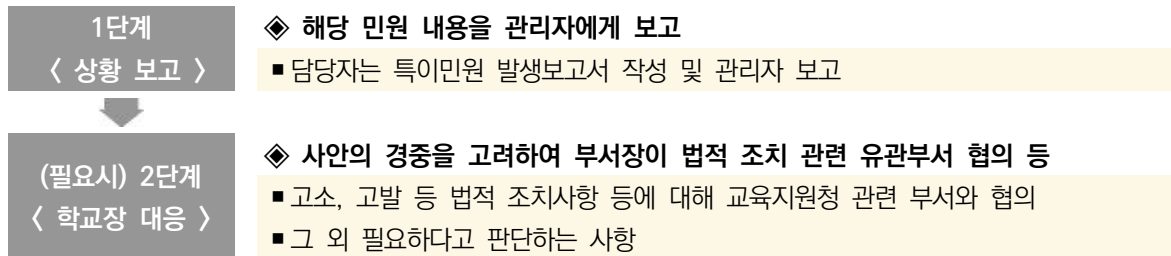


〈 경고문구(예시) 〉

◦ 귀하께서 2000.00.00. 에 제출하신 민원(제목:00) 내용 중 “×××”는 「00법」 제0조 제0항에 의한 00 죄에 해당될 수 있습니다. 귀하께서 앞으로도 동일 표현을 사용하시면 학교에서는 법적 조치 등을 취할 수 있다는 점을 알려드리니 양지하여 주시기 바랍니다.

※ 학교 상황에 맞게 단계별 대응 방법 조정하여 운영 가능

〈지속적으로 폭언 등을 포함한 온라인 민원 등 제출 시〉



핵심 대응 요령 전화·대면 폭언 등에 준하여 대응함으로써 민원인에게 경각심 부여

- 반복 및 중복민원의 처리(「민원처리법」 제23조)
 - 민원인이 동일한 내용의 민원을 정당한 사유없이 3회 이상 반복하여 제출한 경우에는 2회 이상 그 처리결과를 통지하고 그 후에 접수되는 민원은 종결처리

3. 특이민원 관련 지원 요청 보고서(서식)

특이민원 관련 지원 요청 보고서(서식)

학교명			
제기대상		분류	☐ 교무/학사 ☐ 생활지도/상담 ☐ 학부모/교직원 소통 ☐ 학교 운영 ☐ 기타
민원관련	학생 성명	학급정보	-
	보호자 성명	보호자 연락처	
민원제기 및 처리내용		2025. 9. 30.	· 쉬는시간 중 담임교사가 자녀가 신체적 및 정서적 학대를 했다고 주장 → CCTV 열람으로 학대 사실이 없다는 것을 확인
이첩 사유 (학교자체 해결 노력 내용 포함)		(작성예시) ~과 관련하여 합리적인 답변을 했음에도 불구하고 3회 이상 동일·유사한 민원을 6개월간 지속 제기하여 처리를 요구하거나 위력을 행사하였기에 이첩 및 지원 요청	
교육(지원)청 요청사항			

※ 해당 서식은 교육(지원)청별 여건에 따라 변경 및 활용 가능
 ※ 해당 서식을 통한 공문 발송 외 NEIS 내 ‘특이민원관리’ 메뉴를 통한 이첩 및 지원요청도 가능

학교민원 처리 매뉴얼 개발진				
집필 및 검토	서울	서울특별시교육청	장학사	이수경
	서울	성북강북교육지원청	장학사	박신기
	서울	한산초등학교	교감	구태진
	서울	인왕중학교	교사	공승규
	부산	부산광역시교육청	장학사	최민주
	대구	대구남부교육지원청	장학사	장미숙
	인천	인천일신초등학교	교사	유호성
	광주	광주서부교육지원청	장학사	이정인
	대전	대전광역시교육청	장학사	남지형
	울산	울산광역시교육청	변호사	지산
	세종	부강중학교	교무부장	김기동
	경기	경기도교육청	장학사	김세희
	경기	경기도교육청	장학사	양성혁
	경기	성은학교	교감	이동환
	강원	원주교육지원청	장학사	최도현
	충북	청주교육지원청	장학사	한인경
	충남	충청남도교육청	장학사	김성진
	충남	정산고등학교	교사	최진은
	전북	전주교육지원청	변호사	김종민
	전남	전라남도교육청	변호사	정유미
	경북	경산유치원	교사	남도영
	경남	경상남도교육청	장학사	박말임
	제주	서귀포시교육지원청	장학사	김방현
교원노조	교사노동조합연맹	교권국장	유상범	
교원노조	전국교직원노동조합	교권상담국장	백준수	
교원단체	한국교원단체총연합회	교권강화국장	진석원	
-	에듀로 교육법률연구소	변호사	변성숙	
협력	교육부		교원정책과장	장세은
			서기관	성미정
			행정사무관	민동영
			교육연구관	김주숙
	한국교육개발원		교육연구사	시민우
			선임연구위원	이쌍철
			연구원	김태화
			연구원	김준규
			연구원	곽준서
			연구원	오서현
	17개 시·도교육청		교육활동보호센터	업무담당자
연구원			반예주	

학교민원 처리 매뉴얼

한국교육개발원

TEL : 043-530-9114

FAX : 043-530-9819

Homepage : www.kedi.re.kr

발행일 : 2026년 2월

발행처 : 한국교육개발원

주소 : (27873) 충청북도 진천군 덕산읍 교학로 7

발행인 : 고영선

등록번호 : 1973. 6. 13. 제16-35호

인쇄처 : 경성디자인(043-535-7633)

본 내용의 무단 복제를 금합니다.

학교민원 처리 매뉴얼



교육부
Ministry of Education



한국교육개발원
KOREAN EDUCATIONAL DEVELOPMENT INSTITUTE