



---

# 학교 민원 응대 안내자료

---

2025. 2.

교 육 부

경기도교육청

# 목 차

I. 목적 및 적용 범위 등 .....	1
II. 학교 민원 관련 기본 원칙 .....	2
III. 민원창구 일원화 및 민원 유형별 처리 .....	11
IV. 일반적인 민원 응대 요령 .....	13
V. 특이민원 응대 요령 .....	18
VI. 특이민원 법적 대응 요령 .....	33
VII. 녹화·녹음 요령 .....	38
VIII. 교직원 보호 조치 .....	45
IX. 특이민원 사례 .....	51
- 참고 자료 .....	52

# 1. 목적 및 적용 범위 등

## 1 목적

- 이 학교 민원 응대 안내자료는 학교 교직원의 민원 처리에 관한 기본적인 사항을 규정하여 학교 민원의 공정하고 적법한 처리를 통해 학교 구성원 모두의 권익을 보호하고자 함
- 또한 민원을 응대하는 과정에서 발생할 수 있는 민원인의 위법 행위 등으로부터 교직원을 적극 보호하고자 함

## 2 근거

- 「민원 처리에 관한 법률」
- 「초·중등교육법」 및 「유아교육법」
- 「교원의 지위 향상 및 교육활동 보호를 위한 특별법」
- 공직자 민원 응대 매뉴얼(행정안전부)

## 3 적용 범위

- 이 학교 민원 응대 안내자료는 유치원 및 고등학교 이하 각급학교, 특수학교 등에 적용되며, 상황에 맞게 적절히 자료 활용 가능

- ▶ 본 안내자료는 ‘공직자 민원 응대 매뉴얼’을 바탕으로 교육 현장의 특성에 적합하도록 내용을 재구성하였으며,
  - ‘교권 회복 및 보호 강화 종합방안(23.8., 교육부)’ 등 교육부와 교육청의 민원 처리와 관련한 정책 및 지침을 추가하여 보완함

## II. 학교 민원 관련 기본 원칙

### [용어 정의]

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

### 1 학교 민원 처리 기본 방향

- 특이·악성\* 민원은 교직원이 직접 응대하지 않고 기관 차원에서 대응할 수 있도록, 단위학교 내 학교장 책임하에 민원대응팀 구성·운영  
\* 폭언, 반복, 부당한 요구 등
- 단위학교에서 해결하기 어려운 민원은 교육지원청 통합민원팀으로 이관하고, 통합민원팀에서 책임지고 단위학교의 특이민원 해결
- 특이민원 등은 공익적 차원에서 엄정 대응하고, 학교의 정당한 교육활동을 침해하는 행위는 교권보호위원회 개최와 연계·처리

#### <학교 민원대응팀 운영>

- (목적) 특이·악성 민원은 개인이 아닌 기관이 대응하는 체제로 개선하며, 학교장 책임하에 민원 처리 및 민원창구 일원화를 위해 학교별로 민원대응팀 운영
- (구성) 학교장, 교감, 행정실장
  - ※ 필요시 악성 민원에 대한 자문이 가능한 내·외부 전문가 등 5명 이내 구성  
예) 교직원, 학교운영위원, 학부모, 외부전문가 등
  - 학교로 접수되는 민원의 효율적 처리를 위해 학교의 업무분장 등을 참고하여 교무·학사 등은 교감 주도, 회계·시설 등은 행정실장 주도로 처리
  - ※ (유치원) 병설학교와 통합 운영 가능
- (역할) 학교 교육활동 보호를 위한 유형별 민원 대응, 교육지원청(통합민원팀)에 민원 이관 및 처리사항 협조, 민원인에게 교육지원청 이관사실 통지 등

## 2 학교 민원 응대 기본 방향

- 학교는 「민원 처리에 관한 법률」 제2조에 따른 행정기관에 해당하며, 교직원 모두는 민원을 처리하는 담당자로서 법령 등에 따라 민원을 신속·공정·친절·적법하게 처리하여 민원인의 권익을 보호

### ■ 민원 처리 담당자의 의무(「민원처리법」 제4조 제1항)

- 민원을 처리하는 담당자는 민원을 신속·공정·친절·적법하게 처리하여야 함

### ■ 민원인의 권리와 의무(「민원처리법」 제5조)

- 행정기관에 민원을 신청하고 신속·공정·친절·적법한 응답을 받을 권리가 있음
- 민원 처리 담당자의 적법한 민원처리를 위한 요청에 협조하고, 행정기관에 부당한 요구 및 다른 민원인의 민원 처리를 지연시키는 등의 공무를 방해하지 않아야 함

### ■ 민원 처리 시 이해충돌 방지(「공직자의 이해충돌 방지법」 제1조)

- 민원 처리 시 공정하고 청렴한 직무수행이 저해되거나 저해될 우려가 있는 상황인 이해충돌을 사전에 예방·관리 필요

- 민원인의 눈높이에 맞춘 정중하고 정확한 민원 응대

- 정중한 억양·어투를 사용하고, 민원사항에 대한 정확하고 이해하기 쉬운 설명 진행

- 일반적인 민원 응대와 특이민원은 분리하여 대응

- 상식에 부합하지 않는 민원인의 행동에 대해서는 민원서비스 접근이 제한되고 처벌 대상이 될 수 있다는 경각심 부여

- ※ 민원인의 위법행위는 교육공동체에 불안감을 주고 모든 학습자들의 학습권 보장에 부정적 영향을 초래하므로 공익적 차원에서 엄정 대응

### 3 민원 처리 절차 및 환경 조성

- 보호자 등은 학교의 정당한 교육활동을 침해하지 않는 범위에서 자신이나 학생의 권리가 교직원에 의해 침해당하였다고 판단하는 경우에 온라인, 유선전화 등을 통해 학교에 민원 제기
- 학교의 장은 교직원 별도의 개인 연락시스템을 통한 민원 처리를 지양하고 기관이 민원을 대응하는 체제로 개선
- 학교의 장은 「민원처리에 관한 법률」에 따라 처리하되, 아래에 해당하는 경우에는 답변을 거부하고 종결 가능
  - 교직원 개인의 휴대전화 또는 SNS, 별도의 개인 연락시스템 등으로 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
- 학교의 장은 학교 차원에서 해결이 어렵다고 판단하는 경우, 교육지원청 통합민원팀으로 해당 민원 이관
- 통합민원팀은 민원이 이관된 경우, 「민원 처리에 관한 법률」에 따라 처리하되, 민원에 의해 교육활동 침해가 발생되었다고 판단되는 경우, 「교원지위법」 제28조에 따라 해당 사실을 소속 학교 등 관계 기관에 알려야 함
- 학교의 장은 교육정보시스템, 학교 누리집 또는 별도의 민원 신청 시스템 등을 활용하여 온라인 민원을 접수·관리하거나 학교 내 민원 또는 상담이 가능한 별도 공간을 마련하는 등 원활한 민원 처리를 위한 환경 조성을 위해 노력
- 학교의 장은 유선 전화에 교직원 보호 통화연결음을 설정하고, 통화 녹음 기능이 적용된 전화기를 구축하기 위해 노력

### <학교 민원접수 및 유형별 처리>

- 단순 요청·협조 민원 등 일반 학부모 민원은 민원창구를 일원화하여 접수
- 교육활동 보호가 필요한 특이·악성 민원은 학교 민원대응팀에서 대응
- 학교에서 해결 불가할 경우 교육지원청(통합민원팀)에 이관

## 4 교육행정기관 및 학교의 교직원 보호

- 민원인의 폭언·폭행, 목적이 정당하지 않은 반복민원 등으로부터 민원을 처리하는 교직원 보호

### 「민원처리법」

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.

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

### 「초·중등교육법」

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

### 「유아교육법」

제21조(교직원의 임무) ① 원장은 유치원 업무를 총괄하고 민원 처리를 책임지며, 소속 교직원을 지도·감독하고 해당 유치원의 유아를 교육한다.

- 민원을 처리하는 교직원 보호를 위해 교직원 보호 통화연결음 설정 및 통화녹음 기능을 갖춘 전화기 구축, 별도의 민원면담실 마련 등 안전한 민원 환경 구축, 폭언·고성 민원인에 대한 퇴거 조치, 기관 차원의 법적 대응 및 지원 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.

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 영상음성기록 장비, 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

② 행정기관의 장은 민원인과 담당자 간에 고소·고발 또는 손해배상 청구 등이 발생한 경우 이에 대응하는 업무를 총괄하는 전담부서를 지정해야 하고, 변호사 선임비용, 소송비용 등 소송 수행이나 수사 단계에서의 대응에 필요한 비용의 전부 또는 일부를 예산의 범위에서 지원할 수 있다.

③ 행정기관의 장은 담당자의 민원 처리 과정에서의 행위와 관련하여 인사상 불이익 조치 등을 하려는 경우에는 그 발생 경위 등을 충분히 고려해야 한다.

④ 국가, 지방자치단체 및 법 제2조제3호나목·다목에 따른 행정기관의 장은 제1항 및 제2항의 조치를 위하여 필요한 사항을 관계 법령이나 자치법규 등으로 정할 수 있다.

## 5 교육공동체의 권리 및 책임 등

### ○ 학교의 장의 책무

- 학교의 장은 학교구성원간에 갈등이 발생하지 않도록 예방하여야 하며, 갈등이 발생된 경우, 당사자간 합의 등 원만한 조정 및 해결을 위해 노력해야 함. 다만, 학교 단위에서 갈등해결이 어렵다고 판단되는 경우에는 상급기관에 협조를 요청할 수 있음
- 학교의 장은 학교 민원처리의 책임자로서 민원처리 담당자를 보호하기 위해 노력하여야 하며, 학교 내에 민원대응팀을 구성·운영하여 특이·악성 민원은 교직원이 직접 민원을 응대하지 않도록 지원하여야 함
- 학교의 장은 원활한 교육활동이 이루어지기 위하여 필요한 절차, 시설, 인력 등 제반 여건을 갖추도록 노력하여야 함

### ○ 교원의 권리·권한과 책임

- 「교원의 학생생활지도에 관한 고시」에 따른 생활지도 등 교육적으로 적절한 조치를 취할 수 있는 권한
- 「교원의 지위 향상 및 교육활동 보호를 위한 특별법」에 따른 보호 조치 등을 요구할 수 있는 권리
- 전문적 역량을 발휘하며 교육활동에 전념할 수 있도록 교육감과 학교의 장에게 근무 여건 및 교육환경 개선을 요구할 수 있는 권리
- 교육활동 및 생활지도에서 있어 외부로부터 부당한 간섭을 받지 않으며, 학교 운영 전반에 관하여 학교의 장에게 의견을 개진할 수 있는 권리
- 교원 개인의 휴대전화 등 공식적 창구 이외의 민원 응대를 거부할 수 있으며, 근무시간 외 및 업무 범위 외의 부당한 간섭 또는 지시를 거부할 수 있는 권리

- 그 밖에 법령 및 학칙 등이 정한 바에 따른 교원의 권리·권한
- 교육활동 수행에 필요한 전문성 및 윤리의식 신장을 위해 지속적으로 노력하여야 하며, 모든 학생의 학습권을 보호하여야 할 책임
- 교육자로서 갖추어야 할 품성과 자질을 향상시키기 위하여 지속적으로 노력하여야 할 책임
- 정치적 중립성을 지키고, 학생이 바른 인성과 윤리의식을 형성할 수 있도록 지도하여야 할 책임
- 교육활동 및 생활지도 등을 통해 학생이 자신의 적성을 계발하고 발달시킬 수 있도록 지원하여야 할 책임
- 학생이 공정하게 수업에 참여할 수 있도록 노력하는 등 학생을 올바르게 가르쳐야 할 책임
- 그 밖에 법령 및 학칙 등이 정한 방법과 절차를 준수해야 할 책임

#### ○ 보호자의 권리와 책임

- 학부모조직을 구성하거나 민주적 절차에 따라 학교교육 활동에 참여하여 학칙 등의 제·개정이나 교육활동에 대해 의견을 개진할 수 있는 권리
- 자녀 또는 아동에 관한 학교 기록을 학교에서 정한 절차를 거쳐 열람을 요청할 수 있는 권리
- 자녀 또는 아동의 학교생활 및 교육계획 등에 관하여 정보를 제공 받을 권리
- 자녀 또는 아동이 건강하고 안전한 교육환경에서 교육을 받을 수 있도록 교육감과 학교의 장에게 요청할 수 있는 권리
- 자녀 또는 아동에 대한 문제를 해결하기 위해 원인분석, 대안 모색 등에 대한 상담을 교원이나 학교의 장에게 요청할 수 있는 권리

- 그 밖에 법령 및 학칙 등이 정한 바에 따른 보호자의 권리
- 학교의 교육활동 및 생활지도를 존중하며, 자녀 또는 아동이 학칙 등에 따라 학교생활을 할 수 있도록 협조할 책임
- 교직원과 모든 학생의 권리를 존중하고 이를 침해하는 행위를 하지 않아야 할 책임
- 자녀 또는 아동과의 이해·소통 증진으로 건강한 관계를 형성하여 교육에 대한 공동 책임을 가지고 가정에서 바람직한 인성교육이 이루어지도록 노력하여야 할 책임
- 자녀 또는 아동의 안전한 학교 환경 조성을 위해 학교폭력 예방 및 아동·청소년의 선도·보호 등 학교의 교육활동에 협조하여야 할 책임
- 교육활동의 범위에서 자녀 또는 아동의 교육 등에 대한 교원과 학교의 전문적인 판단을 존중하여야 할 책임
- 그 밖에 법령 및 학칙 등이 정한 방법과 절차를 준수해야 할 책임

## 6 특이 민원(위법 또는 반복민원) 대응

### ○ 특이 민원이란?

- 교직원의 직무 범위 외 사항 및 위법·부당한 사항 요구, 지속적·반복적인 유사 민원, 보복성 민원\* 등

\* 지속적·반복적 면담 요구 및 전화, 외부인을 통한 국민청원, 과도한 정보공개청구 등

#### 「민원인의 위법행위 및 반복민원 대응방안(행안부, '24.10.)」

- 폭언·폭행 등 위법행위와 공무방해행위가 수반되는 민원(정당한 사유 없는 반복 민원 등)을 특이민원으로 규정

※ 통상적으로 사용되는 '악성민원'과 유사한 의미로, 일반적인 민원과는 다른 기관 차원의 관리 및 대응이 필요한 특별한 민원이라는 점을 강조한 행정상 용어

- 특이 민원 응대를 위해 유선 또는 면담 시 교직원 보호를 위한 방어 조치 가능
  - 폭언·폭행 등 예방 및 증거 확보를 위해 사전 고지 후 전체 녹화(녹음) 가능, 다만, 폭언·폭행이 이미 발생하였거나 발생하려는 때에 녹음·녹화를 시작하는 비상 시에는 긴급성 등 고려하여 고지 없이 녹음·녹화
  - 정당한 사유 없는 장시간·반복 전화와 상담 종료 가능
  - 상담 시간과 관계 없이, 욕설·협박·성희롱 등 폭언 시 통화 곤란 안내 및 법적조치 경고 후 전화·면담 종료 가능
  - 흥기 소지, 폭언·폭행, 반복적 민원 제기 등으로 공무를 방해한 자에 대한 출입 제한, 퇴거 조치 가능
  - 교직원이 민원인과 면담이 필요한 경우 학교관리자(교장, 교감, 행정실장)에게 동석 요청이 가능하며, 부득이한 사정이 있지 않다면 학교관리자는 이에 응해야 함
- 일부 학부모 등의 특이 민원에 의한 교육활동 침해 발생 시 지역교육보호위원회에서 심의 후 제재 조치 가능
  - 「교원지위법」 제26조에 따라 교육활동 침해행위를 한 보호자 등에 대하여 서면사과 및 재발방지 서약, 특별교육 이수 또는 심리치료 조치를 조치할 수 있으며, 동법 제35조에 따라 특별교육을 받지 아니하거나 심리치료에 참여하지 아니한 보호자 등에게는 300만원 이하의 과태료 부과 조치 가능
  - 상해, 폭행, 협박, 명예훼손, 손괴 등 교육활동 침해행위가 관계법률의 형사처벌 규정에 해당한다고 판단하면 교육청 차원에서 고발 조치

### Ⅲ. 민원창구 일원화 및 민원 유형별 처리

#### 1 학교 민원대응팀 구성·운영

- 교직원 개인이 아닌 기관이 특이·악성 민원을 대응하는 체제로 개선하기 위해, 학교장 책임하에 단위학교별로 민원대응팀 구성·운영
- 특히, 교원 등에게 응대 거부권 등이 부여되어 보호자가 교원 개인의 휴대전화 또는 SNS, 별도의 개인 연락시스템 등으로 민원 제기 시, 교원이 정당하게 답변을 거부할 수 있어, 학교 차원으로 민원이 다수 접수될 수 있으므로 학교 내 민원대응팀을 구성·운영 필요
- 민원대응팀은 학교로 접수되는 다양한 민원을 종합적으로 처리할 수 있도록 학교장, 교감, 행정실장으로 구성
  - ※ 필요시 악성 민원에 대한 자문이 가능한 내·외부 전문가 등 5명 이내 구성  
예) 교직원, 학교운영위원, 학부모, 외부전문가 등
  - ※ (유치원) 병설학교와 통합 운영 가능
- 민원대응팀은 학교 교육활동 보호를 위한 유형별 민원에 대응하고 학교에서 해결하기 어려운 민원은 교육지원청 통합민원팀 연계 등의 역할 수행

#### 2 교육지원청 통합민원팀 운영

- 단위학교에서 해결하기 어려운 민원을 접수·처리할 수 있도록 교육지원청 내 교육장 직속의 통합민원팀 구성·운영

- 통합민원팀은 갈등 소지가 많은 민원을 처리해야 하므로 교육지원청의 관리자, 팀장, 해당 전문가 등을 포함한 10명 내외로 구성하되, 교육지원청 규모를 고려하여 구성 인원은 변동 가능
- 통합민원팀은 학교에서 이관된 민원 처리, 학교 민원대응팀의 역량 강화 지원 등의 역할 수행

### 3 민원 접수·처리

기존 응대 방식	①-1. 단순 요청	• 단순 요청 직접 처리 (콜백)
	①-2. 협조 민원	• 협조 필요시 담당 교직원 처리(콜백)
민원 대응 팀	② 관리자 대응 민원	• 교사가 교육활동 침해(부당한요구반복 등)로 판단하는 경우에는 학교장이 책임처리
	③ 상급기관 대응 민원	• 학교장이 학교 차원에서 해결이 불가능하다고 판단하는 경우는 교육지원청(통합민원팀)으로 이관

- 단순 요청·협조 민원 등 일반 학부모 민원은 민원창구를 일원화하여 접수
  - 이해관계가 복잡하고 해결에 상당한 시간이 소요되며, 교육활동 침해 가능성이 높은 경우에는 학교장 책임 처리
  - 특이민원 발생 등 비상 상황에 민원대응팀이 우선적으로 개입하여 대응
  - 학교장이 학교 차원에서 민원 해결이 어렵다고 판단하는 경우에는 교육지원청 통합민원팀으로 이관하여 처리
- ※ (이관 절차) 학교에서 민원 이관 전에 교육지원청 통합민원팀과 사전 협의를 거친 후 [참고1, 특이민원 발생 보고서] 자료를 관할 교육지원청으로 송부

## IV. 일반적인 민원 응대 요령

### 1 공통사항

- 전문성과 신뢰성을 갖추고 적합한 정보를 제공하여 민원인의 불안 해소
- 정중한 억양 및 어투를 사용하며, 민원 사항에 대한 공감
- 민원인의 의견을 적극적으로 경청하고 이해하려는 태도를 갖추
- 복잡한 용어나 전문적인 용어는 피하고, 민원인이 이해하기 쉬운 방식으로 설명
- 민원인이 제기한 불만의 원인을 파악하고, 잘못된 부분은 사과
- 민원인의 민원 내용, 의견 등을 명확하게 기록하여 추후 참고할 수 있도록 함
- 민원인의 조치 결과를 정확하게 통보

### 2 전화 민원

- 민원인에게 인사한 후, 소속과 성명을 밝힘. 민원인이 보호자인 경우 자녀의 이름을 사용하여 상호 간 친근한 분위기 조성
- 민원인이 민원을 자유롭게 표현할 수 있도록 함. 민원인의 말을 중단하지 않고 주의 깊게 들으며, 필요한 경우 질문을 하여 민원의 내용을 명확히 이해
- 문제 해결을 위한 적절한 방안을 모색하여 제시
- 민원 상담이 끝나면 추가 문의나 도움이 필요한 사항이 있는지 확인, 추후 소통을 위해 연락처를 확인한 후, 공손한 인사 후 전화 종료

무심코 쓰는 표현	민원인을 배려하는 표현
기다리세요.	잠시만 기다려 주세요.
모르겠는데요.	잘 모르겠습니다. 좀 더 알아보고 알려드려도 될까요?
자리에 없습니다.	담당자가 지금 자리에 안 계십니다. 메모를 남겨드릴까요?
담당자가 아니라서 모르겠는데요.	담당자가 아니라서 제가 정확히 알지 못하는 내용이니, 전화를 돌려드릴게요. 담당자의 전화번호는 000-0000입니다.
예? 뭐라고요?	다시 한번 말씀해 주시겠어요?
잠깐 기다리세요.	잠시만 기다려 주세요.

### 3 방문 민원

- 민원인이 민원면담실 등에 들어오면 정중하게 인사하고 본인을 소개. 민원인이 보호자인 경우 자녀의 이름을 사용하여 상호 간 친근한 분위기 조성
- 민원인의 방문 목적을 확인하고 민원 내용에 대해 적극적으로 공감하며 경청
  - ※ 상담 중 민원인과의 마찰 또는 갈등이 발생할 우려가 있는 경우에는 학교 관리자가 적극 개입하여 민원인을 진정시키고 갈등을 해소할 수 있도록 노력
- 민원인의 질문과 요구를 적극적으로 해결하기 위해 노력
  - ※ 자신의 업무 범위만 내세워 소극적으로 대처하지 않음
- 민원인과의 대화 내용, 조치 계획 등을 정확하게 기록하고 향후 통보 일정 협의
- 추가적인 문의나 도움이 필요한 사항을 확인 후 정중히 인사하여 마무리

▪ 민원인 응대 시 사용하면 좋은 표현들

- ✓ “제가 같은 상황이었어도 화가 났을 것 같습니다.”
- ✓ 이 문제로 힘드셨을 것 같습니다. 문제 해결을 위해 노력하겠습니다.
- ✓ 지금 바로 답변드리기 어려울 것 같습니다. 왜냐하면 담당하는 선생님이 수업 중이어서요. 담당선생님의 수업이 끝난 후 내용을 확인하여 전달하겠습니다.

## 4 장애인 민원 응대

- 일반적인 민원 응대 요령을 준수하되, 장애인이 장애인이 아닌 사람과 실질적으로 동등한 수준의 민원 서비스를 이용할 수 있도록 노력하여야 함
- 장애로 인해 여러 민원을 동시에 보는 것이 곤란할 경우, 타 부서로 민원을 이관하지 않고, 최초 민원을 접수한 곳에서 모든 민원을 접수하는 등의 편의를 제공할 수 있도록 노력하여야 함
- 시각장애인 응대
  - 동반여부 확인
    - ✓ 안내자와 동행 여부, 흰 지팡이 사용 여부와 안내견 동반여부 확인
  - 안내
    - ✓ 자신의 소속과 이름을 말한다.
    - ✓ (안내자와 동행 시) 일행의 앞으로 나아가며 장소 안내
    - ✓ (안내자와 동행치 않은 경우) 먼저 도움이 필요한지 물어본 후, 자신의 팔꿈치 뒤쪽을 가볍게 잡게 하고 반걸음 앞에서 안내

## ※ 유의사항

- (방향 설명) 시각장애인은 공간에 대한 추상적인 개념을 이해하기 어려우므로 길을 안내할 때는 '여기', '저기' 등 애매한 표현은 피하고 방향을 구체적으로 설명.

예) "앞으로 5m 가서 왼쪽으로 3m 가시면 오른쪽에 있습니다."

- (의자로 안내할 때) 의자의 방향을 확인할 수 있도록 의자의 등받이에 손을 갖다 대고 확인할 수 있도록 함
- (저시력을 가진 장애인이 큰 글씨로 된 신청서식을 요청할 경우) 과도한 부담이 되지 않는다면 요청에 응하여 주는 것이 바람직
- (문서를 읽거나 작성할 경우) 대필자 또는 대독자를 배정하여 도움을 줄 수 있도록 함

## ○ 청각장애인 응대

### - 소통방법

- ✓ 청각장애인은 주로 수어를 사용하여 대화하거나, 간단한 메모 또는 문자를 통해 소통
- ✓ (보청기 또는 인공와우를 착용한 청각장애인) 입 모양을 보고 대화하거나, 메모 또는 문자를 통해 소통

## ○ 지체장애인 응대

### - 도움 필요 여부 확인

- ✓ 일반적으로 지체장애인은 다른 사람의 도움을 받지 않고 스스로 하려는 경우가 많으므로, 도움을 주기 전에 반드시 먼저 도움이 필요한지 물어보아야 함

### - 소통 방법

✓ 휠체어를 탄 사람과 소통하는 방법

- ① 눈높이에서 대화하기 위해 자세를 조금 낮추는 방법이 좋음
- ② 지체장애인이 복도나 길에서 이동할 때에는 충분히 지나갈 수 있도록 옆으로 비켜주어야 함
- ③ 외부에서 많은 시간 이야기를 할 때에는 해를 등지고 앉도록 하거나 더 그늘진 곳으로 이동하여 대화

✓ 목발 등의 보조기기를 사용하거나, 서 있기 어려운 사람에게는 자리에 앉아서 이야기할 수 있도록 배려

○ 지적장애인 응대

- 소통방법

- ✓ (경청) 쉬운 말로 된 짧은 문장으로 천천히 말하고, 말을 끝까지 들어주는 것이 좋음
- ✓ (존칭어 사용) 행동과 언어표현이 명확하지 않더라도 반말을 하지 않도록 주의하고, 본인의 나이에 맞게 존칭어를 사용하여야 함

○ 자폐성장장애인 응대

- 소통방법

- ✓ 최대한 시선을 마주친 상태에서 대화 시도
- ✓ 쉽고 간단한 단어 사용
- ✓ 분명한 목소리로 천천히 말하고, 말을 끝까지 잘 들어주는 태도 필요

# V. 특이민원 응대 요령

## 1 전화 특이민원

### ○ 공통 사항

- 사전에 민원 응대를 위한 충분한 시간 확보
- 개인 휴대전화를 사용하지 않으며, 녹음이 가능한 학교 전화기 또는 업무 전용 전화기 사용
- 폭언 등 예방 및 증거 확보를 위해 통화 시작 시 녹음 사전 고지 후 전체 녹음 가능, 녹음파일은 유출·목적외 활용이 없도록 철저히 관리
- 폭언 등에 대해서는 단호하게 대응하여 경각심 부여

### 1-1

### 폭언(욕설, 협박 등)

#### 1단계

< 녹음 ·  
진정 요청 >

#### ◆ 녹음 실시, 진정 요청

- ☞ 폭언을 계속하시면 정상적인 상담이 어렵습니다. 화가 나시겠지만 마음을 가라앉히시고 차분히 말씀해 주셔야 도움을 드릴 수 있습니다.  
※ 통화 시작 시 녹음 사전고지 후 전체 녹음 가능, 통화 중에도 고지 후 녹음 가능

#### 2단계

< 통화 종료 >

#### ◆ 【폭언 등 지속 시】 통화곤란 안내 및 법적조치 경고 후 통화 종료

- ☞ 더 이상 상담이 어려울 것 같습니다. 폭언을 계속하시면 관련 법령에 따라 처벌받을 수 있습니다. 통화를 종료하겠습니다.  
※ 1단계에서 폭언에 따른 통화 종료를 안내하고 즉시 종료도 가능

#### ♣ (동일 민원인과 재통화시) 민원인이 사과 여지가 있는 경우 정상 응대하고, 폭언을 지속할 경우 통화 종료 후 관리자 연결

##### < 대응요령 >

- ☞ (담당자) 학부모님, 죄송하지만 관리자를 통해 전화주신 번호로 연락을 취할 수 있도록 하겠습니다. 통화 종료 하겠습니다.
- ☞ (관리자) 안녕하세요. 저는 ○○중학교 교감 ○○○입니다.  
(이후 민원인의 불만사항 등을 파악하고 폭언에 대한 경고 조치) 학부모님께서 요청하신 사항에 대해서는 개선할 수 있도록 조치하겠습니다. 다만, 저희 교직원에게 하신 욕설(협박)은 관련 법령에 따라 처벌받을 수 있으니 삼가 주시기 바랍니다.  
※ 관리자 응대시에도 폭언을 지속할 경우 1단계부터 적용

### 3단계

< 상황 보고 >

#### ◆ 【상황 종료 후】 관리자에게 보고, 관리자는 피해교사·교직원 면담 및 상태 판단(휴식 조치 등)

- 담당자는 【참고1】의 특이민원 발생보고서 작성 및 관리자에게 보고  
※ 상황에 따라 구두보고 후 특이민원 발생보고서 작성
- 특이민원으로 인하여 심적 고충이 클 경우에는 충분한 휴식(병 조퇴, 병가 등)을 취할 수 있도록 함.

### 4단계

< 학교 대응 >

#### ◆ 사안의 경중을 고려하여 관리자가 법적 조치 관련 협의 등

- 녹음파일 청취 및 상황파악, 특이민원 발생보고서 검토
- 고소, 고발 등 법적 조치사항 등에 대해 교육지원청 통합민원팀과 협의
- 그 외 필요하다고 판단하는 사항

#### 핵심대응요령

전화 폭언 시 → 통화 종료 및 후속조치(법적조치 등)를 통한 경각심 부여

#### <유의 사항>

##### ☑ 특이민원 대응 시

- ① 침착하고, 정중한 민원 응대 유지
- ② 법령 및 규정에 근거한 원칙에 따른 대응
- ③ 위법행위 등에 대한 구체적 입증을 위한 증거자료 확보

##### ☑ 민원인이 폭언을 지속하더라도 감정적 맞대응 금지, 조언과 충고 또는 언쟁은 피하고 사실과 법적 근거에 기반하여 응대

#### 【 참고(미국 정부 사례) 】

◇ 특이민원 관련 민원인이 제시한 정보에 대해 건전한 비판의식을 가지고 BIFF\* 방법으로 대응

\* Brief(짧게), Information(정보위주), Friendly(친근하게), Firm(확고하게)

## 1단계

< 녹음 ·  
법적조치  
경고 >

◆ 녹음 실시, 성희롱 시 관련 법령에 따라 처벌받을 수 있음을 경고

- ☞ 방금하신 말씀은 성희롱에 해당될 수 있으니 말씀을 삼가 주십시오. 성희롱을 지속하실 경우에 관련 법령에 따라서 처벌받을 수 있습니다.
- ※ 민원인의 발언이 성희롱에 해당됨을 알리고, 침착하고 사무적인 어조로 불쾌감을 강하게 표현
- ※ 통화 시작 시 녹음 사전고지 후 전체 녹음 가능, 통화 중에도 고지 후 녹음 가능



## 2단계

< 통화 종료 >

◆ 【성희롱 지속 시】 통화 곤란 안내 후 종료

- ☞ 학부모님 더 이상 상담이 어렵습니다. 통화를 종료하겠습니다.
- ※ 1단계에서 성희롱에 따른 통화 종료를 안내하고 즉시 종료도 가능



♣ (동일 민원인과 재통화시) 통화 종료 후 관리자를 연결하고, 관리자가 민원인 응대 및 경고

< 대응요령 >

- ☞ (담당자) 관리자를 통해 전화주신 번호로 연락을 취할 수 있도록 하겠습니다. 통화종료 하겠습니다.
- ☞ (관리자) 안녕하세요. 저는 ○○초등학교 교감 ○○○입니다.  
(이후 민원인의 불만사항 등을 파악하고 경고 조치) 학부모님께서 요청하신 사항에 대해서는 개선할 수 있도록 조치하겠습니다. 다만, 학부모님께서 저희 교직원에게 말씀하신 성희롱적 언행은 관련 법령에 따라 처벌 받을 수 있으니 앞으로는 절대 삼가 주시기 바랍니다.  
※ 관리자 응대 시에 폭언 등으로 이어질 경우 '폭언 시 대응절차 등' 적용

### 3단계

< 상황 보고 >

#### ◆ 【상황 종료 후】 관리자에게 보고, 관리자는 피해교사·교직원 면담 및 상태 판단(휴식 조치 등)

- 담당자는 【참고1】의 특이민원 발생보고서 작성 및 관리자에게 보고  
※ 상황에 따라 구두보고 후 특이민원 발생보고서 작성
- 특이민원으로 인하여 심적 고통이 클 경우에는 충분한 휴식(병 조퇴, 병가 등)을 취할 수 있도록 함.

### 4단계

< 학교 대응 >

#### ◆ 사안의 경중을 고려하여 관리자가 법적 조치 관련 협의 등

- 녹음파일 청취 및 상황파악, 특이민원 발생보고서 검토
- 고소, 고발 등 법적 조치사항 등에 대해 교육지원청 통합민원팀과 협의
- 그 외 필요하다고 판단하는 사항

#### 핵심대응요령

성희롱 시 → 통화 종료 후 후속조치(법적조치 등)를 통한 경각심 부여

#### 【유의 사항】

- ☑ 상담내용이 녹음됨을 알려서 성적 발언을 반복하지 않도록 억제. 다만, 폭언이 이미 발생하였거나 발생하려는 때에 녹음을 시작하게 되는 비상 시에는 긴급성 등 고려하여 고지 없이 녹음 가능

### 1-3

## 상급자(관리자 등) 통화요구

### 1단계

< 실무자 대응 >

◆ 관리자로부터 민원 처리 권한을 위임 받았음을 설명하고, 일관되게 응대

☞ 학부모님 화가 많이 나시겠지만 차분하게 말씀해 주십시오. 해당 업무의 담당자인 제가 말씀을 듣고 도와드릴 수 있는 방법을 찾아보겠습니다.

※ 통화 시작 시 녹음 사전고지 후 전체 녹음 가능, 통화 중에도 고지 후 녹음 가능



### 2단계

< 관리자 대응 >

◆ 불만 상황이 지속되고 관리자 통화를 요구할 때

☞ 학부모님의 성함과 연락처를 알려주시면 관리자가 연락드리도록 하겠습니다. 잠시만 기다려주시겠습니까?

※ 관리자가 전화 면담 진행

♣ 폭언 등으로 이어질 경우 해당 특이상황에 대한 응대요령 적용

### 핵심대응요령

민원인 요구에 끌려가지 말고 학교의 입장을 설명

### 1-4

## 정당한 사유 없는 장시간 통화 및 반복 전화

### □ 정당한 사유 없는 장시간 통화(20분 이상)

### 1단계

< 장시간  
전화상담  
곤란 안내 등 >

◆ 【15분 이상 통화】 장시간 전화상담 곤란 안내 및 용건 위주 질문유도

☞ 학부모님, 학교에서 제가 맡은 다른 업무 처리를 위해 많은 시간을 할애해 드릴 수 없는 점을 양해해 주시면 감사하겠습니다.



### 2단계

< 통화 종료 >

◆ 【20분 이상 통화】 통화 지속 곤란 안내 후 종료

☞ 학부모님, 죄송하지만 제가 맡은 다른 업무 처리를 위해 통화를 종료하오니 양해하여 주시기 바랍니다. 후에 제가 내용 파악 후 다시 연락드리거나 담당자가 연락드릴 수 있도록 하겠습니다.

□ 반복 전화 ※ 전화통화로 정당한 행정처분에 불복하며 동일내용의 민원을 3회 이상 제기하는 경우

**통화 곤란  
안내 후  
상담 종료**

◆ 통화 곤란을 설명한 후 상담종료

☞ 학부모님, 말씀하신 민원은 현재 처리 중에 있습니다. 동일한 답변 외에는 도움을 드릴 수 없으므로 통화를 종료하오니 양해하여 주시기 바랍니다.

**핵심내용요약**

장시간 전화상담 등 곤란 안내 및 용건 위주의 질문 유도

**2 방문 민원**

○ 공통 사항

- 학교의 장은 알리미 어플(e알리미 등), 학교 홈페이지, 유선전화 등을 이용하여 학교 방문 사전예약이 가능하도록 조치
  - (알리미 어플) 교육활동과 관계된 학부모의 방문예약에 사용 가능(일반인 사용 불가)
  - (학교 홈페이지) 방문예약 게시판을 생성하여 활용 가능하며, 세부 내용은 교육지원청별 별도 안내에 따름(학부모 외 일반인도 사용 가능)
  - (유선전화) 디지털 소외계층, 일반인 이용편의 등 고려하여 유선전화 병행 운영 가능
- 학교의 장은 외부인의 신분, 방문 목적 등을 확인 후 출입이 가능토록 조치
- 교직원이 민원인과 면담 시 관리자에게 동석을 요구할 경우, 부득이한 경우가 아니라면 관리자가 동석하여 면담 진행
- 필요시 녹음 등의 안전장치를 마련한 학교 내 민원면담실\*에서 면담 진행
  - \* (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 등 예방 및 증거 확보를 위해 면담 시작 시 녹화(녹음) 사실을 고지하거나, 또는 안내문 게시 등을 통해 민원인이 전체 녹화(녹음) 사실을 알 수 있도록 사전 고지 후 녹화(녹음) 가능, 파일은 유출·목적외 활용이 없도록 철저히 관리
- 그 외의 사항은 「학교출입증 및 출입에 관한 표준 가이드라인 (경기도교육청)\*」 및 학교안전업무매뉴얼(8. 학교출입관리)을 따름
  - \* 학교출입 관련 가이드라인 및 학교안전업무매뉴얼은 별도 안내에 따름

## 1단계

< 녹화(녹음)  
진정 및  
관리자  
도움 요청 >

## ◆ 녹화(녹음) 실시, 진정 요청 및 관리자에게 도움 요청

- ☞ 학부모님 화가 나시겠지만, 차분하게 말씀해 주시면 감사하겠습니다. 폭언을 하시면 정상적인 상담이 어렵습니다. 폭언을 중단해 주십시오
- (진정 요청 후) 즉시 관리자에게 도움을 요청
  - ※ 면담 시작 시 녹화(녹음) 사전 고지 후 전체 녹화(녹음) 가능, 면담 중에도 고지 후 녹화(녹음) 가능

## 2단계

< 민원대응팀  
대응 >

## ◆ 민원대응팀 업무분장에 따라 신속히 행동

- 민원대응팀 역할 수행
  - ※ 비상대응과 동시에 관리자 등이 경고멘트 실시 및 적극 개입하여 추가 피해 방지
- (폭언 등 지속 시) 경찰 신고 또는 퇴거 조치\*(불응시 경찰 신고)
  - \* 퇴거 조치는 멘트로만 통보하고 신체접촉이 발생하지 않도록 유의

## &lt; 민원대응팀 대응요령(예시) &gt;

- (관리자) 민원인 진정 및 경고, 퇴거 조치
  - ☞ 학부모님, 공포심이나 불안감을 조성하는 말씀과, 욕설을 계속하시면 위법 행위로 관련 법률에 저촉될 수 있습니다.
- ▶ 폭언 등을 지속할 경우
 

- ☞ (경찰신고 시) 경찰에 신고하겠습니다. 경찰이 도착하기 전까지 민원 응대를 중단하겠습니다.
  - ☞ (퇴거조치 시) 폭언 등을 계속하셨기 때문에 민원 응대가 어렵습니다. 면담실에서 나가 주시기 바랍니다. 퇴거에 불응하시면 관련 법령에 따라 처벌받을 수 있습니다.
- (동료1~2) 관리자 지원
- (동료3) 녹화·녹음 실시 ※ 휴대용 보호장비가 없는 경우 스마트폰 등 활용
- (동료4) 경찰 신고 및 주변에 도움 요청

### 3단계

< 상황 보고 >

#### ◆ 【상황 종료 후】 관리자에게 보고, 관리자는 피해교사·교직원 면담 및 상태 판단(휴식 조치 등)

- 담당자는 【참고1】의 특이민원 발생보고서 작성 및 관리자에게 보고  
※ 상황에 따라 구두보고 후 특이민원 발생보고서 작성
- 특이민원으로 인하여 심적 고충이 클 경우에는 충분한 휴식(병 조퇴, 병가 등)을 취할 수 있도록 함

### 4단계

< 학교 대응 >

#### ◆ 사안의 경중을 고려하여 관리자가 법적 조치 관련 협의 등

- 녹화 파일 시청(녹음파일 청취) 및 상황파악, 특이민원 발생보고서 검토
- 고소, 고발 등 법적 조치사항 등에 대해 교육지원청 통합민원팀과 협의
- 그 외 필요하다고 판단하는 사항

#### 핵심대응요령

학교 차원에서 2차 돌발폭력 방지 및 후속조치(경찰신고, 법적조치 등)를 통한 경각심 부여

#### <유의 사항>

- ☑ 민원대응팀 대응 시 민원인과의 신체접촉이 발생하지 않도록 주의
  - 민원인과의 사소한 신체접촉이 발생할 경우 민원인으로부터 폭행죄로 고소를 당할 수 있으므로 민원인 응대 시에는 신체접촉이 발생하지 않도록 각별히 유의
- ☑ 민원인의 위법행위(폭언·폭행·성희롱 등)로 인해 정당한 직무수행과정에서 민원인과 민원처리 담당자 간 법적 분쟁 발생 시,
  - 교육지원청 통합민원팀과 협의하여 대응, 관할 수사기관 또는 법원에 증거물·증거서류 제출 지원 등을 통합민원팀에서 안내 및 협조하여 처리
- ☑ 학교에서 관리하는 휴대용 보호장비(웨어러블캠 등)가 아닌 개인 소지 스마트폰 등을 활용하여 촬영 등을 할 경우,
  - 각 기관에서 수립한 관련 규정을 준용하여 영상·음성 파일을 철저히 관리

## 1단계

< 녹화(녹음)  
법적조치  
경고 >

◆ 녹화(녹음) 실시, 성희롱 시 관련 법령에 따라 처벌받을 수 있음을 경고

☞ 방금 하신 말씀은 성희롱에 해당될 수 있으니 말씀을 삼가 주십시오. 성희롱을 지속하실 경우에 관련 법령에 따라서 처벌받을 수 있습니다.

※ 면담 시작 시 녹화(녹음) 사전 고지 후 전체 녹화(녹음) 가능, 면담 중에도 고지 후 녹화(녹음) 가능

## 2단계

< 상담 종료 >

◆ 【성희롱 지속 시】 상담 곤란 안내 후 면담 종료

☞ 학부모님 더 이상 상담이 어렵습니다. 면담을 종료하겠습니다.

※ 1단계에서 성희롱에 따른 면담 종료를 안내하고 즉시 종료도 가능

## 3단계

< 관리자 대응 >

◆ 【상담 종료 후 민원인이 퇴청하지 않고 민원 응대 요구 시】 관리자가 민원인과 대화 시도 및 경고

■ 담당자와 민원인을 분리하고, 관리자가 민원면담실이 아닌 별도 공간(교장실 등)으로 교직원(1~2명)과 함께 민원인을 안내하여 응대 및 경고 조치

■ (관리자 응대 시)

☞ 안녕하세요. 저는 ○○고등학교 교장 ○○○입니다. 학부모님과 담당자 간의 감정이 좀 격해진 것 같아 제가 대신 면담을 진행 하도록 하겠습니다. 원활한 면담을 위해 별도 공간으로 안내하겠습니다.

☞ (이후 민원인의 불만사항 등을 파악하고 성희롱에 대한 경고 조치) 학부모님께서 요청하신 사항에 대해서는 개선할 수 있도록 조치하겠습니다. 다만, 민원 면담 시 성희롱적 언행은 삼가 주시기 바랍니다.

※ 특별상황에 대비하여 민원인 주의 관찰 및 녹화 등을 위한 휴대용 보호장비 등 준비

■ (상황이 진정되지 않고 폭언 등으로 이어질 경우) 경찰 신고 또는 퇴거 조치\*(불응시 경찰 신고)

\* 퇴거조치는 멘트로만 통보하고 신체접촉이 발생하지 않도록 유의

## 4단계

< 상황 보고 >

### ◆ 【상황 종료 후】 관리자에게 보고, 관리자는 피해 교직원 면담 및 상태 판단(휴식 조치 등)

- 담당자는 【참고1】의 특이민원 발생보고서 작성 및 관리자에게 보고
- ※ 상황에 따라 구두보고 후 특이민원 발생보고서 작성
- 특이민원으로 인하여 심적 고충이 클 경우에는 충분한 휴식(병 조퇴, 병가 등)을 취할 수 있도록 함.

## 5단계

< 학교 대응 >

### ◆ 사안의 경중을 고려하여 관리자가 법적 조치 관련 협의 등

- 녹화 파일 시청(녹음파일 청취) 및 상황파악, 특이민원 발생보고서 검토
- 고소, 고발 등 법적 조치사항 등에 대해 교육지원청 통합민원팀과 협의
- 그 외 필요하다고 판단하는 사항

### 핵심대응요령

교직원 보호를 위해 상담 종료 후 관리자 적극 개입

#### <유의 사항>

- ☑ 성희롱은 당사자에게 심한 모욕감과 수치심을 주므로, 상황 발생 시 주변 동료들의 적극적인 도움 필요
- ☑ 성희롱 등 위법행위 발생 시 관리자가 응대하는 경우 새로운 사람의 등장이 민원인을 자극하지 않도록 본인의 신분(소속, 직급, 성명 등)을 언급하고, 민원인과의 신체적 접촉이 발생하지 않도록 주의하며 별도 상담 장소(교장실 등) 안내

## 1단계

< 녹화(녹음)  
진정 및  
동료직원  
도움 요청 >

◆ (폭력 발생 징후가 보이거나 임박 시) 진정 요청 후 즉시 관리자에게 도움 요청

☞ 학부모님 차분히 설명해 주십시오

■ (진정 요청 후) 즉시 관리자에게 도움을 요청

※ 관리자와 교직원이 함께 민원인을 진정시키며 착석유도 및 생수 등 제공(뜨거운 음료, 병에 든 음료 등은 제공 금지)

※ 면담 시작 시 녹화(녹음) 사전 고지 후 전체 녹화(녹음) 가능, 면담 중에도 고지 후 녹화(녹음) 가능

※ 진정되지 않고 폭력 발생이 예상되는 경우 즉시 경찰 신고

## 2단계

< 민원대응팀  
대응 >

◆ (폭력 발생 시) 민원대응팀 업무분장에 따라 신속히 행동

■ 민원대응팀 역할 수행

※ 비상대응과 동시에 관리자 등이 경고멘트 실시 및 적극 개입하여 추가 피해 방지

< 민원대응팀 대응요령(예시) >

- (동료1) 관리자 호출 및 경찰 신고
- (동료2) 피해교사·교직원 상태확인(응급조치), 피해상태를 고려하여 119 신고
- (관리자) 민원인 제지 및 경고
  - ☞ 학부모님, 방금하신 행동은 형법 제260조에 의한 폭행죄에 해당됩니다. 경찰에 신고하겠습니다.
  - ※ 단호하지만 정중하게 법적 근거를 말하고 경찰신고 등 법적대응 고지
  - ☞ (경찰이 도착할 때까지 관리자가 적극 개입하여 추가 피해 방지)  
학부모님, 진정하시고 원하는 사항을 차분히 말씀해 주셔야 도움을 드릴 수 있습니다.
- (동료 3~4) 관리자 지원
- (동료5) 녹화 실시 ※ 휴대용 보호장비가 없는 경우 스마트폰 등 활용

### 3단계

< 상황 보고 >

#### ◆ 【상황 종료 후】 관리자에게 보고, 관리자는 피해교직원 면담 및 상태 판단(휴식 조치 등)

- 담당자는 【참고1】의 특이민원 발생보고서 작성 및 관리자에게 보고  
※ 상황에 따라 구두보고 후 특이민원 발생보고서 작성
- 특이민원으로 인하여 심적 고충이 클 경우에는 충분한 휴식(병조퇴, 병가 등)을 취할 수 있도록 함

### 4단계

< 학교 대응 >

#### ◆ 사안의 경중을 고려하여 관리자가 법적 조치 관련 협의 등

- 녹화(녹음) 파일 확인 및 상황파악, 특이민원 발생보고서 검토
- 고소, 고발 등 법적 조치사항 등에 대해 교육지원청 통합민원팀과 협의
- 그 외 필요하다고 판단하는 사항

#### 핵심대응요령

민원대응팀이 신속히 대응하여 민원담당자 분리, 경찰 신고로 피해 최소화

#### <유의 사항>

- ☑ 폭행 발생 징후가 보이는 경우 관리자에게 즉시 도움을 요청해 피해 발생 사전 예방
- ☑ 평소 민원대응팀 모의훈련 등을 통해 개인별 역할을 사전 숙지하고, 폭행 발생 시 신속한 민원대응팀 개입을 통해 민원인을 진정·제지 시켜 추가 피해 예방

## 1단계

< 녹화(녹음)  
진정 및  
관리자  
도움 요청 >

◆ (집기 또는 물품 파손 징후가 보이는 경우) 진정 요청 후 즉시 관리자에게 도움 요청

☞ 학부모님 차분히 설명해 주십시오

■ (진정 요청 후) 즉시 관리자에게 도움을 요청

※ 관리자와 교사·교직원이 함께 민원인을 진정시키며 착석유도 및 생수 등 제공(뜨거운 음료, 병에 든 음료 등은 제공 금지)

※ 면담 시작 시 녹화(녹음) 사전 고지 후 전체 녹화(녹음) 가능, 면담 중에도 고지 후 녹화(녹음) 가능

※ 진정되지 않고 집기·물품 파손 등이 예상되는 경우 즉시 경찰 신고

## 2단계

< 민원대응팀  
대응 >

◆ (집기 또는 물품 파손 시) 민원대응팀 업무분장에 따라 신속히 행동

■ 민원대응팀 교사·교직원별 역할 수행

※ 비상대응과 동시에 관리자 등이 경고멘트 실시 및 적극 개입하여 추가 피해 방지

< 민원대응팀 대응요령(예시) >

○ (동료1) 안전요원 호출 및 경찰 신고

○ (동료2) 타 민원인 대피

○ (관리자) 민원인 제지 및 경고

☞ 학부모님, 방금하신 행동은 형법 제366조에 의한 재물손괴죄 또는 형법 제260조에 의한 폭행죄에 해당됩니다. 경찰에 신고하겠습니다.

※ 단호하지만 정중하게 법적 근거를 말하고 경찰신고 등 법적대응 고지

☞ (경찰이 도착할 때까지 관리자가 적극 개입하여 추가 피해 방지)

학부모님, 진정하시고 원하는 사항을 차분히 말씀해 주셔야 도움을 드릴 수 있습니다.

○ (동료3~4) 관리자 지원

○ (동료5) 녹화 실시 ※ 휴대용 보호장비가 없는 경우 스마트폰 등 활용

### 3단계

< 상황 보고 >

#### ◆ 【상황 종료 후】 관리자에게 보고

- 담당자는 【참고1】의 특이민원 발생보고서 작성 및 관리자 보고
- ※ 상황에 따라 구두보고 후 특이민원 발생보고서 작성

### 4단계

< 학교 대응 >

#### ◆ 사안의 경중을 고려하여 관리자가 법적 조치 관련 협의 등

- 녹화(녹음) 파일 확인 및 상황파악, 특이민원 발생보고서 검토
- 고소, 고발 등 법적 조치사항 등에 대해 교육지원청 통합민원팀과 협의
- 그 외 필요하다고 판단하는 사항

#### 핵심대응요령

민원대응팀의 신속한 대응을 통해 민원담당 교직원 피해 사전 예방

#### <유의 사항>

- ☑ 절대 혼자 대응하지 말고 주변 동료들에게 도움 요청
- ☑ 기물파손 발생 시 주변 교직원 그리고 학생들이 피해를 입지 않도록 신속하게 대피할 것을 안내

## 1단계

&lt; 상황 보고 &gt;

## ◆ 해당 민원 내용을 관리자에게 보고

- 담당자는 특이민원 발생보고서 작성 및 관리자에게 보고

## 2단계

&lt; 경고 &gt;

## ◆ 경고공문 통지

- 민원 회신 시 법적조치 등을 취할 수 있다는 경고문구 포함 회신

## &lt; 경고문구(예시) &gt;

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

## ※ 지속적으로 폭언 등을 포함한 온라인 민원 등 제출 시

## 1단계

&lt; 상황 보고 &gt;

## ◆ 해당 민원 내용을 관리자에게 보고

- 담당자는 특이민원 발생보고서 작성 및 관리자 보고

## 2단계

&lt; 부서장 대응 &gt;

## ◆ 사안의 경중을 고려하여 부서장이 법적 조치 관련 유관부서 협의 등

- 고소, 고발 등 법적 조치사항 등에 대해 교육지원청 통합민원팀과 협의
- 그 외 필요하다고 판단하는 사항

## 핵심대응요령

전화·대면 폭언 등에 준하여 대응함으로써 민원인에게 경각심 부여

## VI. 특이민원 법적 대응 요령

### ○ 기본 대응 방향

- 법률상 민원 처리의 책임은 학교장에게 있으므로, 특이민원 대응 또한 학교장 차원에서 대응

#### 「초·중등교육법」

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

#### 「유아교육법」

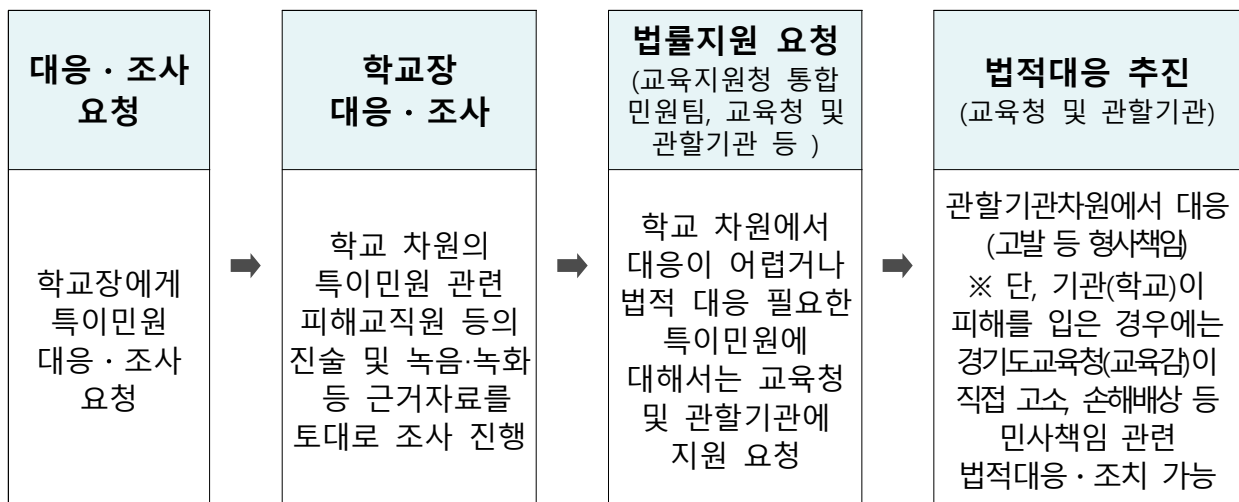
제21조(교직원의 임무) ① 원장은 유치원 업무를 총괄하고 민원 처리를 책임지며, 소속 교직원을 지도·감독하고 해당 유치원의 유아를 교육한다.

- 민원인의 폭행 등 위법행위에 대해 기관차원에서 엄정 대응하고, 특히 교원에 대한 특이민원은 「교원지위법」 제19조에 따라 교육활동 침해행위에 해당할 수 있으며, 이에 대해서는 동법 제20조에 따라 관할청이 형사 고발할 수 있음

#### 「교원의 지위 향상 및 교육활동 보호를 위한 특별법」

제20조(피해교원에 대한 보호조치 등) ④ 관할청은 교육활동 침해행위가 관계 법률의 형사처벌규정에 해당한다고 판단하면 관할 수사기관에 고발할 수 있다.

### ○ 법적 대응 절차



○ 행위 유형 및 적용 법률

- 범죄 행위에 해당하는 특이민원

구 분	행위유형 및 적용법률
단순폭언	<ul style="list-style-type: none"> <li>· (행위) 정당한 이유 없이 시비를 걸거나 거칠게 겁을 주는 말이나 행위</li> <li>· (법률) 「경범죄 처벌법」 제3조 제1항 제19호: 불안감 조성</li> <li>· (형량) 10만원 이하의 벌금, 구류 또는 과료의 형으로 처벌</li> </ul>
모욕에 해당하는 폭언	<ul style="list-style-type: none"> <li>· (행위) 다른 사람(들) 앞에서 사람에 대한 추상적 판단이나 경멸의 의사를 표시하여 그 사람의 사회적 가치 내지 평가를 저하시키는 행위               <ul style="list-style-type: none"> <li>* 폭언의 내용이 '사람에 대한 경멸의 의사를 표시하는 것'이라면 형법상의 모욕죄에 해당</li> </ul> </li> <li>· (법률) 「형법」 제311조: 모욕</li> <li>· (형량) 1년 이하의 징역이나 금고 또는 200만원 이하 벌금               <ul style="list-style-type: none"> <li>* 모욕죄는 고발(제3자)로는 불가능하며 고소가 있어야 공소 제기 가능(친고죄)</li> <li>* 모욕·명예훼손은 공연성(전파가능성)을 요구하므로 공연성이 없는 1:1 상황에서는 불성립</li> </ul> </li> </ul>
협박에 해당하는 폭언	<ul style="list-style-type: none"> <li>· (행위) 폭언의 내용에 '해악의 고지'로써 상대방에게 공포심을 일으킬 정도의 것이 포함되어 있다면 협박죄에 해당, 직무를 집행하는 공무원에 대하여 협박(국공립학교, 공무집행방해), 위력으로써 사람의 업무를 방해(사립학교, 업무방해)</li> <li>· (법률) 「형법」 제136조: 공무집행방해/ 「형법」 제314조: 업무방해/ 「형법」 제283조: 협박, 존속협박</li> <li>· (형량) 협박 : 3년 이하의 징역 또는 500만원 이하의 벌금 등                공무집행방해 : 5년 이하의 징역 또는 1천만원 이하의 벌금                업무방해 : 5년 이하의 징역 또는 1천500만원 이하의 벌금               <ul style="list-style-type: none"> <li>* 공무상 공무원에 대한 협박죄는 공무집행방해죄에 흡수되거나 사립 교원에 대한 업무방해죄에는 협박죄가 흡수되지 않음.</li> </ul> </li> </ul>
반복적 폭언	<ul style="list-style-type: none"> <li>· (행위) 반복적으로 전화, 문자 등으로 상대방에게 공포심이나 불안감을 유발하는 행위</li> <li>· (법률) 「정보통신망 이용촉진 및 정보보호 등에 관한 법률」 제44조의7, 제74조</li> <li>· (형량) 1년 이하의 징역 또는 1천만원 이하의 벌금</li> </ul>

<p>명예훼손에 해당하는 폭언</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· (행위) 다른 사람(들)에게 사람의 사회적 가치나 평가를 침해하는 내용의 사실을 유포하거나 전파하여 그 사람의 명예를 손상시키는 행위</li> <li>· (법률) 「형법」 제307조</li> <li>· (형량) 2년 이하의 징역이나 금고 또는 500만원 이하의 벌금</li> </ul> <p>* 모욕·명예훼손은 공연성(전파가능성)을 요구하므로 공연성이 없는 비공개 민원에서는 불성립</p> <p>* 명예훼손 행위가 진실한 사실로써 오로지 공공의 이익에 관한 때에는 처벌하지 아니함 (허위 사실인 경우에는 공공의 이익에 관한 때에도 처벌)</p>
<p>직무강요</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· (행위) 공무원에 대하여 그 직무상의 행위를 강요 또는 저지하거나 그 직을 사퇴하게 할 목적으로 폭행 또는 협박하는 행위</li> <li>· (법률) 「형법」 제136조 2항</li> <li>· (형량) 5년 이하의 징역 또는 1천만원 이하의 벌금</li> </ul>
<p>폭행</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· (행위) 사람의 신체에 유형력을 행사(폭행). 직무를 집행하는 공무원에 대하여 폭행(국공립학교, 공무집행방해), 위력으로써 사람의 업무를 방해(사립학교, 업무방해)</li> <li>· (법률) 「형법」 제136조: 공무집행방해/ 「형법」 제260조: 폭행, 존속폭행 「형법」 제314조: 업무방해</li> <li>· (형량) 폭행 : 2년 이하의 징역 또는 500만원 이하의 벌금 등 공무집행방해 : 5년 이하의 징역 또는 1천만원 이하의 벌금 업무방해 : 5년 이하의 징역 또는 1천500만원 이하의 벌금</li> </ul> <p>* 공무상 공무원에 대한 폭행죄는 공무집행방해죄에 흡수되나 사립 교원에 대한 업무방해죄에는 폭행죄가 흡수되지 않음.</p>
<p>상해</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· (행위) 사람의 생리적 기능을 훼손하는 행위(상해), 직무를 집행하는 공무원에 대하여 폭행(국공립학교, 공무집행방해), 위력으로써 사람의 업무를 방해(사립학교, 업무방해)</li> <li>· (법률) 「형법」 제136조: 공무집행방해/ 「형법」 제257조: 상해, 존속상해 「형법」 제314조: 업무방해</li> <li>· (형량) 상해 : 7년 이하의 징역, 10년 이하의 자격정지 또는 1천만원 이하의 벌금 등 공무집행방해 : 5년 이하의 징역 또는 1천만원 이하의 벌금 업무방해 : 5년 이하의 징역 또는 1천500만원 이하의 벌금</li> </ul> <p>* 공무집행방해죄·업무방해죄에 추가로 상해죄가 성립</p>

<p>재물손괴</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· (행위) 손괴 또는 은닉 기타 방법으로 타인의 재물, 문서 또는 전자 기록 등 특수매체기록의 효용을 해하는 행위</li> <li>· (법률) 「형법」 제366조(재물손괴등)</li> <li>· (형량) 3년 이하의 징역 또는 700만원 이하의 벌금</li> </ul>
<p>공용서류 등의 무효, 공용물의 파괴</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· (행위) 손괴 또는 은닉 기타 방법으로 공무소에서 사용하는 서류 기타 물건 또는 전자기록 등 특수매체기록의 효용을 해하는 행위</li> <li>· (법률) 「형법」 제141조(공용서류 등의 무효, 공용물의 파괴)</li> <li>· (형량) 7년 이하의 징역 또는 1천만원 이하의 벌금</li> </ul>
<p>성희롱</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· (행위) 전화, 우편, 컴퓨터, 그 밖의 통신매체를 이용하여 성적수치심이 나 혐오감을 일으키는 행위</li> <li>· (법률) 「성폭력범죄의 처벌 등에 관한 특례법」 제13조(통신매체이용음란)</li> <li>· (형량) 2년 이하의 징역 또는 2천만원 이하의 벌금</li> </ul>
<p>허위민원</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· (행위) 위계로써 공무원의 직무집행을 방해하는 행위(공무집행방해) 허위의 사실을 유포하거나 위계 또는 위력으로써 사람의 업무를 방해하는 행위(업무방해) 그 직을 사퇴하게 할 목적으로 폭행 또는 협박하는 행위</li> <li>· (법률) 「형법」 제136조: 공무집행방해/ 「형법」 제314조: 업무방해</li> <li>· (형량) 공무집행방해 : 5년 이하의 징역 또는 1천만원 이하의 벌금 업무방해 : 5년 이하의 징역 또는 1천500만원 이하의 벌금</li> </ul>
<p>무고</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· (행위) 타인으로 하여금 형사처분 또는 징계처분을 받게 할 목적으로 공무소 또는 공무원에 대하여 허위의 사실을 신고하는 행위</li> <li>· (법률) 「형법」 제156조(무고)</li> <li>· (형량) 10년 이하의 징역 또는 1천500만원 이하의 벌금</li> </ul>
<p>주거(건조물) 침입, 퇴거불응</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· (행위) 사람의 주거, 관리하는 건조물, 점유하는 방실 등에 침입하는 행위(주거(건조물)침입), 같은 장소에서 퇴거요구를 받고 응하지 아니하는 행위(퇴거불응)</li> <li>· (법률) 「형법」 제319조(주거침입, 퇴거불응)</li> <li>· (형량) 3년 이하의 징역 또는 500만원 이하의 벌금</li> </ul>

- 범죄 행위 외 교육활동 침해행위에 해당하는 특이민원

행 위	관련규정 및 조치사항
<p>목적이 정당하지 아니한 민원을 반복적으로 제기하는 행위</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· (규정) 「교원의지위향상및교육활동보호를위한특별법」 제19조 제2호가목</li> <li>· (조치) -서면사과 및 재발방지 서약 -교육감이 정하는 기관에서의 특별교육 이수 또는 심리치료</li> </ul>
<p>교원의 법적 의무가 아닌 일을 지속적으로 강요하는 행위</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· (규정) 「교원의지위향상및교육활동보호를위한특별법」 제19조 제2호나목</li> <li>· (조치) -서면사과 및 재발방지 서약 -교육감이 정하는 기관에서의 특별교육 이수 또는 심리치료</li> </ul>
<p>교육활동 중인 교원에게 성적 언동 등으로 성적 굴욕감 또는 혐오감을 느끼게 하는 행위</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· (규정) 「교원의지위향상및교육활동보호를위한특별법」 제19조제2호 다목, 「교육활동 침해 행위 및 조치 기준에 관한 고시」 2조 1호</li> <li>· (조치) -서면사과 및 재발방지 서약 -교육감이 정하는 기관에서의 특별교육 이수 또는 심리치료</li> </ul>
<p>교원의 정당한 교육활동에 대해 반복적으로 부당하게 간섭하는 행위</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· (규정) 「교원의지위향상및교육활동보호를위한특별법」 제19조제2호 다목, 「교육활동 침해 행위 및 조치 기준에 관한 고시」 2조 3호</li> <li>· (조치) -서면사과 및 재발방지 서약 -교육감이 정하는 기관에서의 특별교육 이수 또는 심리치료</li> </ul>
<p>교육활동 중인 교원의 영상·화상·음성 등을 촬영·녹화·녹음·합 성하여 무단으로 배포하는 행위</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· (규정) 「교원의지위향상및교육활동보호를위한특별법」 제19조제2호 다목, 「교육활동 침해 행위 및 조치 기준에 관한 고시」 2조 5호</li> <li>· (조치) -서면사과 및 재발방지 서약 -교육감이 정하는 기관에서의 특별교육 이수 또는 심리치료</li> </ul>
<p>그 밖에 학교장이 「교육공무원법」 제43조 제1항에 위반한다고 판단하는 행위</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· (규정) 「교원의지위향상및교육활동보호를위한특별법」 제19조제2호 다목, 「교육활동 침해 행위 및 조치 기준에 관한 고시」 2조 6호</li> <li>· (조치) -서면사과 및 재발방지 서약 -교육감이 정하는 기관에서의 특별교육 이수 또는 심리치료</li> </ul>

## VII. 녹화·녹음 요령

### 1 휴대용 보호 장비

- ※ 관련 법령 등 : 「민원처리법 시행령」 제4조, 「(행정안전부) 민원 처리 담당자 휴대용 보호장비 운영 표준지침(안)」
- ※ 휴대용 보호장비는 「[참고4] 민원 처리 담당자 휴대용 보호장비 운영 표준지침(경기도 교육청)」(이하 표준지침) 을 참조하여 학교별 실정에 맞는 운영 지침 수립 후 도입·사용

○ 보호장비 유형 : 영상기록장비(웨어러블 캠), 음성기록장비(소형 녹음기)



○ 사용기준 (표준지침 제3·4조)

- 휴대용 보호장비는 민원인의 위법행위 등에 대해 필요한 한도 내에서 사용하되, 국민의 권익이 침해되지 않도록 주의

※ 녹화(녹음) 고지: 녹화(녹음) 사실을 사전에 고지하거나 위법행위 방지 및 대응을 위해 녹화(녹음) 중임을 알리는 안내문을 부착하는 등의 방법으로 반드시 안내

1. 특이민원의 예방·방지를 위해 전체 녹음·녹화를 하는 경우
2. 민원인이 민원 처리 담당자에게 폭언(욕설, 협박, 성희롱 등)을 하려는 징후 등이 있거나 폭언(욕설, 협박, 성희롱 등)을 하는 경우
3. 민원인이 민원 처리 담당자를 위협하거나 폭행, 기물파손 등을 하려는 징후 등 (이하“위법행위 등”이라 한다)이 있거나 위법행위 등이 발생한 경우

○ 사용자 준수사항 등 (표준지침 제5조)

1. 녹화 또는 녹음 시작과 종료 전에 녹화 또는 녹음 시작 및 종료 사실을 고지하거나 녹화·녹음 안내문 게시 등을 통해 민원인이 전체 녹화·녹음 사실을 알 수 있도록 사전 고지 후 녹화·녹음. 다만, 녹화 또는 녹음 사실을 사전에 고지할 시간적인 여유가 없거나 현장 상황이 긴급한 경우 등에는 별지 제1호 서식에 따른 관리대장에 등록할 때에 고지를 못한 사유를 기록하는 것으로 대체할 수 있다.
2. 휴대용 보호장비 저장장치가 아닌 곳에 영상기록 또는 음성기록을 저장·전송 금지
3. 휴대용 보호장비 저장장치에 저장된 정보의 임의 편집·삭제 금지
4. 영상기록 또는 음성기록은 별지 제1호의 서식을 작성하여 관리
5. 사용을 마친 휴대용 보호장비는 즉시 제7조에 따른 입출고 담당공무원 또는 관리책임자에게 반납

◇ 학교에서 사용하고 있는 휴대용 보호장비를 민원담당자들이 개별적으로 보관할 수 있는지?

- 휴대용 보호장비의 입·출고는 관리책임자가 일일단위로 관리하여야 하며, 근무시간이 종료되어 사용을 마친 휴대용 보호장비는 입출고 담당공무원 또는 관리책임자에게 반납하여야 함

○ 관리책임자 지정 (표준지침 제7조)

- 학교는 휴대용 보호장비 사용부서의 장을 관리책임자로 지정

※ 정(사용부서 부서장), 부(사용부서 총괄 담당)

○ 휴대용 보호장비 관리 등 (표준지침 제8조)

- 휴대용 보호장비는 사용부서에 등록하여 관리하고, 사용부서 임의 변경 금지하며, 장비 분실 등 사고 시 관리책임자에게 즉시 보고

○ **휴대용 보호장비 저장장치 운용** (표준지침 제9조)

1. 영상기록 또는 음성기록은 민원인의 위법행위 등에 대해 고소, 고발 등의 여부를 결정하기 위한 근거자료로 활용하기 위해 15일간 보관할 수 있으며, 법적조치 등을 하지 아니하기로 결정하였을 경우 지체없이 삭제
  - ※ 다만, 고소고발 등을 위해 수사기관 등에 제출이 필요하여 기간의 연장이 필요한 경우 그 기간에 한함
2. 저장된 영상기록 또는 음성기록은 관리번호를 부여한 후, 체계적으로 관리
3. 관리책임자는 개인영상정보 또는 개인음성정보가 유출되거나 오용·남용되지 않도록 관리하여야 함

◇ **휴대용 보호장비에서 녹화·녹음된 영상·음성기록은 해당 장비를 사용하고 있는 민원 담당자의 컴퓨터에 저장하여 관리해도 되는지?**

- 휴대용 보호장비 관리책임자가 교내 교직원들이 사용하고 있는 휴대용 보호장비의 영상·음성 기록을 전용으로 저장하고 관리하는 데스크톱 또는 노트북 등을 별도로 마련하여 운영해야 함(인터넷 연결 금지)

○ **영상·음성기록물 증거물 작성** (표준지침 제11조)

- 영상·음성기록물을 증거물로 제출하고자 할 경우 영상·음성파일을 USB에 저장하고 부서장의 승인을 받아 수사기관 등에 제출
  - ※ 영상기록 또는 음성기록 증거물 표면에 일시, 장소, 민원 처리 담당자 성명, 민원인 성명 등 정보를 기재

○ **사용자 교육** (표준지침 제12조)

- 관리책임자는 민원 처리 담당자가 휴대용 보호장비 최초 사용 전에 관련 교육(1시간 이상)을 받을 수 있도록, 연 2회 정기적으로 교육\* 실시
- \* 휴대용 보호장비 사용법, 사용지침, 개인정보보호 등에 관한 내용으로 구성

- CCTV 설치·운영 (개인정보보호법(이하 法) 제25조제1항, 제2항)
  - 안전한 교육환경 보호 등을 위해 공개된 장소에 CCTV(영상정보처리기기) 설치 가능
  - 다만, 화장실, 탈의실 등 개인의 사생활을 현저히 침해할 우려가 있는 장소에는 CCTV 설치 금지

◇ 교무실·행정실에 CCTV 설치가 가능한지?

- 출입이 통제되지 않아 민원인이나 불특정 다수인이 아무런 제약 없이 출입이 가능한 장소는 ‘공개된 장소’에 해당되므로 CCTV 설치 가능
- 출입이 통제된 장소는 비공개 장소로서, 이곳에 CCTV를 설치하고자 할 경우, 촬영 범위 내 모든 정보주체의 동의를 받는 것이 바람직하며, 안내판 설치나 보호조치 등 法25조의 규정을 준용하는 것을 권장

- 그 밖의 사항은 학교내 영상정보처리기기 설치·운영 매뉴얼(교육부), 표준개인정보보호지침(교육부), 공공기관 영상정보처리기기 설치·운영 가이드라인(행정안전부) 참고

○ 안내판 설치 (法제25조제4항)

- 촬영 범위 내에서 민원인(정보주체)이 쉽게 인식할 수 있도록 안내판 설치

※ (기재사항) 설치목적·장소, 촬영범위·시간, 관리책임자의 성명(직책)·연락처(令제24조)

**CCTV 설치 안내**

◆ 범죄예방 및 시설안전을 위하여 동 건물의 로비 및 엘리베이터가 24시간 동안 촬영됩니다.

◆ 관리책임자 : 000과 홍길동 (031-000-0000)

○ **보관 및 파기** (法제21조, 지침 제41조)

- 영상정보처리기기 운영·관리 방침에 명시한 보관 기간이 만료한 때에는 지체 없이 파기
- 보유목적 달성을 위한 최소한의 기간 산정이 곤란할 경우, 보관기간을 개인영상정보 수집 후 30일 이내로 함

◇ **영상정보의 보관기간은 반드시 30일 이내로 정해야 하는지?**

- 반드시 30일 이내로 하여야 하는 것은 아니며, CCTV설치 목적 등 해당기관의 특성에 따라 보관 목적 달성을 위해 필요한 최소한의 기간이 30일을 초과하는 경우에는 이를 CCTV 운영·관리 방침에 반영하고 그 기간 동안 보관 가능
- ※ 다른 법령에 보관기간이 정해져 있는 경우 그에 따라야 함.

○ **안전성 확보 조치** (法제25조제6항)

- 녹화된 영상정보가 분실·도난·유출·변조 또는 훼손되지 않도록 내부 관리계획 수립, 접근 통제 및 접근 권한의 제한 조치 등 안전성 확보에 필요한 기술적·관리적 및 물리적 조치

< 안전성 확보 조치 (지침 제47조) >

◇ 다음 각 호의 안전성 확보 조치를 하여야 한다.

1. 개인영상정보의 안전한 처리를 위한 내부 관리계획의 수립·시행
2. 개인영상정보에 대한 접근 통제 및 접근 권한의 제한 조치
3. 개인영상정보를 안전하게 저장·전송할 수 있는 기술의 적용 (네트워크 카메라의 경우 안전한 전송을 위한 암호화 조치, 개인영상정보파일 저장시 비밀번호 설정 등)
4. 처리기록의 보관 및 위조·변조 방지를 위한 조치(개인영상정보의 생성 일시 및 열람할 경우에 열람 목적·열람자·열람 일시 등 기록·관리 조치 등)
5. 개인영상정보의 안전한 물리적 보관을 위한 보관시설 마련 또는 잠금장치 설치

## ○ 녹음 시스템 설치·운영

- 학교장은 학교민원처리 담당자가 민원전화를 녹음할 수 있도록 전화녹음 시스템을 설치 운영할 수 있음

## ○ 통화연결음 및 녹음 안내문

- 민원인에게 상담내용 녹음사실을 사전고지하여 교직원에 대한 폭언·욕설 등의 행위 자제 요청

## &lt; 교육부 통화 연결음 예시문 &gt;

1. 여기는 여러분의 따뜻한 배려로 만들어지는 교육 현장입니다. 선생님과 학생들이 마음 놓고 가르치고 배울 수 있도록 힘써 주십시오. 학교는 우리 모두의 소중한 미래입니다. 교직원 보호를 위해 통화내용이 녹음될 수 있습니다.
2. 교육활동을 보호해 주시고 응원해 주시는 여러분, 감사합니다! 폭언이나 욕설은 삼가 주시고, 따뜻한 배려와 관심을 부탁드립니다. 교직원 보호를 위해 통화내용이 녹음될 수 있습니다.
3. 신뢰받는 교실은 아이들의 꿈을 키웁니다. 존중받는 선생님은 아이들을 웃게 합니다. 통화 예절을 지켜주시고, 따뜻한 배려와 관심을 부탁드립니다. 교직원 보호를 위해 통화내용이 녹음될 수 있습니다.

## ○ 녹음파일 관리 및 보관

- 학교는 3년(표준개인정보보호지침 별표1 '보유기간 책정 기준표'참고)을 상회하지 않는 범위에서 보유기간을 설정한 후 안전하게 관리하여야 함

## ○ 기타 개인정보 보호 조치

- 음성파일 관리방침 및 책임자 지정, 목적외 이용제공 제한, 안전성 확보 조치 등에 대해서는 영상정보처리기기(CCTV) 설치·운영 방법에 준하여 개인정보 보호법에 맞도록 관리

< 녹화·녹음 관련 규정 >

- (민원처리법 시행령 제4조제1항) 행정기관의 장은 민원인의 폭언·폭행 등을 방지하고 증거를 수집하기 위한 휴대용 영상 음성기록장비, 녹음 전화 등의 운영을 하여야 함
- (개인정보보호법 제15조제1항) 개인정보처리자의 정당한 이익을 위해 필요한 경우로서 명백하게 정보주체의 권리보다 우선하는 경우 개인정보수집(녹음) 가능  
⇒ 민원인의 폭언 등으로 정상적 민원업무 수행이 힘든 경우 민원내용 녹음 가능
- (통신비밀보호법 제3조) 공개되지 아니한 타인간의 대화 녹음·청취 불가 하지만, 공무원 자신이 포함된 민원인과의 대화·전화 녹음 가능
- (표준개인정보보호지침) 별표1(보유기간 책정 기준표)에 따라 녹화·녹음 파일은 소관기관이 보유기간을 설정한 후 안전하게 관리하여야 함

## VIII. 교직원 보호 조치

### 1 학교의 보호

- 휴게 시간 제공 ※ 필요시 학교장 판단하에 휴게 시간 추가 부여
  - 학교장은 교직원이 폭언, 반복 등 특이민원으로 인하여 심적 고충이 클 경우에는 60분 이내의 범위에서 휴게 시간을 부여\*
  - \* 직원이 신체적·심리적 안정이 필요하다고 학교장이 판단하는 경우 등
  - 교직원은 특이민원인과의 통화가 30분 이상 지속되거나 면담 시간이 1시간 이상 지속되는 경우에는 응대를 정중하게 종료할 수 있으며, 학교장은 15분 내외의 짧은 휴게시간 부여 가능
- 휴식공간 및 심리상담 서비스 제공
  - 학교는 특이민원으로 인해 피해를 입은 교직원의 온전한 휴식 기회 부여를 위해 민원면담실 등과 인접하거나 이용하기 편리한 장소에 독립적인 휴식공간을 마련하거나 기존 공간을 활용하여 제공

- 교원 등이 특이민원으로 교육활동에 침해를 받은 경우 등에는 시도 교육활동보호센터의 심리상담 및 치유프로그램 지원
- 교육활동보호센터 심리상담 외에 전문 치료가 필요한 경우에는 외부 전문기관에서 상담·치료를 받을 수 있도록 지원

### ○ 피해 교직원 보호

- 피해 교직원을 민원인과 분리, 안전한 곳에서 진정시키는 등 보호조치 강구
  - ※ 업무를 중단시키고 피해 교직원에게 휴식시간 제공 및 근무위치 변경 (피해가 큰 교직원의 경우에는 담당 업무 변경 등 인사 조치)
- 교직원의 피해 정도에 따라 심리상담, 병원치료 등을 적극 지원
- 민원인이 교직원의 정당한 응대에 불만을 가지고 신고 등으로 불이익 처분을 요구 시, 기관 차원(교육청 감사관 등)에서 사실 확인 후, 정당한 민원 처리에 대해서 교직원에게 불이익 조치 금지

## 2 교원보호공제 지원

- 교원이 법적 안전망 안에서 교육활동에 안심하고 전념할 수 있는 교육여건을 조성하고자 함
- 특이민원이 교육활동 침해로 이어져 법적 분쟁이 발생하는 경우 등에 시도별 교원보호공제를 통해 교원 보호

### 「교원의 지위 향상 및 교육활동 보호를 위한 특별법」

제22조(교원보호공제사업) ① 교육감은 교육활동과 관련된 각종 분쟁이나 소송 등으로부터 교원을 보호하기 위하여 공제사업(이하 "교원보호공제사업"이라 한다)을 운영·관리할 수 있다.

② 교원보호공제사업의 범위에는 다음 각 호의 사항이 포함된다.

1. 교원의 교육활동으로 발생한 손해배상금의 지원 및 구상권 행사 지원 (교원의 고의 또는 중과실이 있는 경우는 제외한다)
2. 교육활동 침해행위로 발생한 상해·상담·심리치료 비용 지원 및 교원

이 위협을 받는 경우 보호 서비스 지원

3. 교원의 정당한 교육활동과 관련하여 발생한 법률적 분쟁에 대한 민사상 또는 형사상 소송비용의 지원

## 2025년 교원보호공제 주요 보장 내역

### ○ 운영 기간 및 대상

✓ (기간) 2025. 3. 1. ~ 2026. 2. 28.(12개월)

✓ (대상) 경기도교육청 소속 국.공.사립 유.초.중.고.특수.각종 학교 및 학력인정 평생 교육시설 교원\*(기간제교원 포함, 휴직자 제외)

\*교원: 「교육공무원법」의 교육공무원(교육전문직원 제외) 및 「사립학교법」에서 정의하고 있는 사립학교 교원

### 1) 소송비용 지원

- 교원의 교육활동 침해 행위 또는 침해 여지가 있는 사안으로 법률적 분쟁이 발생한 경우 민.형사 소송비용 지원

- 교육활동 침해행위 당사자 대상 민사소송 비용(교원이 제소하는 경우)

- 민.형사상 소송 및 절차 방어 비용(교원이 피소된 경우)

※ 단, 유죄 판결(기소유예 미포함) 아동보호사건 등으로 범죄혐의가 인정된 경우 제외

### 2) 교육활동 중 배상책임 지원

- 수업, 학생상담 및 학생 지도 감독 등 교원의 업무수행으로 발생한 우연한 사고에 대해 배상 청구가 제기된 사안의 법률적 손해배상책임 비용 보상

### 3) 분쟁 조정 지원

- 교육활동 침해 사안 관련 분쟁 발생 시 변호사 등 법률 지식을 갖춘 전문가가 사안 초기부터 현장에 방문, 분쟁 조정 서비스(손해사정, 합의(금)) 지원

- 사안 발생 시 향후 대응 방안 및 지원체계 안내 등 종합적인 컨설팅 상담 지원 (교육활동보호 안심콜 탁(TAC) 1600-8787)

### 4) 물품파손비 지원

- 교육활동 침해 행위로 인해 교원이 재산상(물품) 피해를 입은 경우 보전비용 지원

### 5) 위로금 지급

- 교육활동 관련하여 중대한 침해사안으로 폭력 피해, 강력범죄, 정신건강의학과 진단에 따른 위로금 지급

### 6) 긴급 경호서비스

- 교원의 교육활동 중 난입, 난동, 협박 등의 위협적인 상황 발생 시 경호 서비스 또는 차량 지원

### 7) 피해교원 치료비 지원

- 교육활동 침해 피해교원에 대한 치료비(진료비 및 약제비 등) 지원

## ○ 보호 조치의 유형

- 관할청과 학교장은 교육활동 중인 교원이 특이민원으로 인한 교육활동 침해행위를 알게 된 경우에는 즉시 피해교원의 치유와 교권 회복에 필요한 조치를 시행하여야 함

## 「교원지위법」

제20조(피해교원에 대한 보호조치 등) ① 고등학교 이하 각급학교의 지도·감독기관과 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 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 반대의사 등 특별한 사유가 없으면 즉시 가해자와 피해교원을 분리(이하 "분리조치"라 한다)하여야 한다. 이 경우 분리조치된 가해자가 학생인 경우에는 별도의 교육방법을 마련·운영하여야 한다.

③ 고등학교 이하 각급학교의 장은 제1항 또는 제2항에 따른 조치를 한 경우 지체 없이 관할청에 교육활동 침해행위의 내용과 조치 결과를 보고하여야 하며, 교육감은 대통령령으로 정하는 중대한 사항의 경우에 이를 교육부장관에게 즉시 보고하여야 한다.

1. 삭제
2. 삭제

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.

⑥ 제2항에 따른 특별한 사유 및 분리조치의 방법·기간·장소, 제5항에 따른 보호 조치 비용부담 및 구상권의 범위·절차 등에 필요한 사항은 대통령령으로 정한다.

### 1) 심리상담 및 조언

- 특이민원 등 교육활동 침해행위로 인하여 정신적 피해를 입은 교원은 각 시·도교육청 교육활동보호센터에 방문·전화 및 화상으로 심리상담을 받을 수 있으며, 필요한 경우 전문상담기관이나 정신건강의학과로 연계하여 심리상담 및 정신과 치료 지원

### 2) 특별휴가

- 특이민원 등 교육활동 침해행위로 피해를 입은 교원은 교육부장관이 정하는 바에 따라 특별휴가 사용 가능

#### 「교원지위법」

제23조(특별휴가) 피해교원은 교육부장관이 정하는 바에 따라 특별휴가를 사용할 수 있다.

#### 「교원휴가에 관한 예규」

제8조(특별휴가) ①소속기관(학교 등)의 장은 「교원의 지위 향상 및 교육활동 보호를 위한 특별법」 제15조에 따른 교육활동 침해의 피해를 받은 교원에 대해서는 피해 교원의 회복을 지원하기 위해 5일의 범위에서 특별휴가를 부여할 수 있다.

### 3) 치료 및 치료를 위한 요양

#### <공무상 병가>

- 특이민원 등 교육활동 침해행위로 인한 연 6일 이내의 단순 안정만을 요하는 경미한 질병·부상 여부를 판단하여 공무상 병가 승인 가능
- 교원이 공무상 질병 또는 부상으로 요양이 필요한 경우에는 공무원 연금공단에 공무상 요양을 신청할 수 있고, 학교장은 공무원 연금공단의 요양 승인에 따라 연 180일의 범위에서 공무상 병가 승인 가능

## <공무상 요양 승인>

- 특이민원 등 교육활동 침해행위로 인한 공무상 부상 또는 질병을 입었을 경우 공무원재해보상심의회 심의를 거쳐 요양급여 지급

### [참고] 기간제 교원 및 사립학교 교원의 경우

공무원이 아닌 기간제 교원이 교육활동 침해행위로 인하여 부상을 당하거나 질병에 걸린 경우에는 업무상 재해에 해당하여 산업재해보상보험법에 따라 요양급여를 지급 받을 수 있다. (산업재해보상보험법 제40조 제1항) 사립학교 교원이 교육활동 침해행위로 인하여 부상을 당하거나 질병에 걸린 경우에는 사립 학교교직원 연금법에 따라 요양급여를 받을 수 있다. (사립학교교직원 연금법 제33조)

## 4) 전보 조치

### 「교원지위법 시행령」

- 제2조의3(교원의 교육활동 보호에 관한 시행계획) ① 특별시·광역시·특별자치시·도 및 특별자치도(이하 "시·도"라 한다) 교육감(이하 "교육감"이라 한다)은 법 제15조제1항에 따라 관할 구역 내 교원의 교육활동 보호에 관한 시행계획(이하 "시행계획"이라 한다)을 법 제18조제1항에 따른 시·도교권보호위원회(이하 "시·도교권보호위원회"라 한다)의 심의를 거쳐 매년 수립하고 이를 시행해야 한다.
- ② 시행계획에는 다음 각 호의 사항이 포함되어야 한다.
3. 교육활동 침해를 당한 교원의 치료, 전보(轉補) 등 보호 조치

## ○ 교육활동보호센터

### 「교원지위법」

- 제29조(교육활동보호센터의 지정 등) ① 관할청은 교육활동 침해행위를 예방하고, 피해 교원의 정신적 피해에 대한 치유 지원 등 심리적 회복이 필요한 교원을 지원하기 위하여 전문인력 및 시설 등 대통령령으로 정하는 요건을 갖춘 기관 또는 단체를 교육활동보호센터로 지정할 수 있다.
- ② 관할청은 제1항에 따른 교육활동보호센터의 운영에 드는 비용의 전부 또는 일부를 예산의 범위에서 지원할 수 있다.

## - 주요 역할과 기능

- 교육활동 침해 피해교원에 대한 치유·회복·복귀 지원
- 교육활동 침해 피해 학교 및 교원에 대한 심리상담·법률 상담
- 교육활동 보호 자료 개발
- 교육활동 보호 예방 연수
- 교육활동 침해 피해교원 외에 교직 스트레스, 심리적 소진 교원의 교육력 회복 지원

## - 주요 운영 내용 ※ 시도교육청별 차이가 있을 수 있음

- 교육활동 보호 계획 수립 지원
- 교육활동 침해 예방 사업 운영
  - 업무담당자, 교원, 학생, 학부모 대상 교육활동 보호 연수
  - 상호 존중의 학교문화 조성
  - 의사소통 향상, 대인관계 향상, 교육활동 침해 대처 등 코칭·심리상담 지원
- 교육활동 관련 법률상담(교권전담변호사 및 법률지원단) 교육활동 침해 사안 법률 상담·지원 및 법률 정보 제공, 법률 상담료 지원 등
- 교육활동 보호 법률 지원단 운영
- 교원 심리상담(치유) 지원
  - 교권보호위원회 개최 피해교원의 심리상담 및 치료비 지원
  - 교육활동 침해 교원, 교직 스트레스 교원, 심리적 소진 교원, 학교 부적응 교원 등에 대한 개인 심리상담 지원
  - 교원 맞춤형 심리검사 오프라인·온라인 운영
  - 치유·회복·복귀·성장에 따른 집단상담 지원
  - 교원 힐링 프로그램 지원

## IX. 특이민원 사례

구분	사례
반복 민원	보호자에게 초등학교 행사 참석 안내 시 주차 공간 부족으로 대중교통 이용을 권장하고 초등학교 인근은 어린이 보호구역으로 과태료가 부과될 수 있음을 안내하였으나, 보호자가 불법 주정차 후 부과된 과태료를 담임교사에게 대신 납부하라며 수시로 연락
부당한 요구	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ 자녀의 컨디션 및 고가 의류 착용 등을 이유로 유치원의 실외 학습(바깥놀이 등)을 일괄적으로 하지 않을 것을 요구</li> <li>▶ 자녀의 학교생활기록부에 작성된 내용을 임의로 수정할 것을 요구</li> </ul>
폭언 및 협박	학교폭력 사안 처리를 위해 보호자와 상담 중, 아동학대와 관련한 법 조항을 문자로 보내면서 "이거 아시죠? 선생님"과 같이 협박
사생활 침해	교직원의 개인 연락처 공개 요구에 응하지 않자, 주변에 수소문하여 연락처를 알아내 개별 연락
교육활동과 무관한 요구	학부모의 단체 대화방에서 일어난 분쟁을 교직원에게 해결할 것을 요구
장시간 면담(통화) 등	충분히 답변하였음에도 동일한 내용을 반복적으로 요청하며 면담(통화)를 종료하지 않거나, 지속적으로 퇴근 시간 직전에 방문 면담(통화)하여 한 시간 이상 응대 요구
성희롱 등	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ 교직원의 몸매 등을 지적하며 개선 요구</li> <li>▶ 손이나 머리카락 등을 쓰다듬음</li> </ul>
기물 및 자료 훼손	면담 과정에서 화가 난 학부모가 교원이 가지고 있던 학교생활기록부 사본과 수행평가 결과물을 찢음

# || 참고 ||

1. 특이민원 발생보고서(양식) / 53
2. 폭언, 성희롱 등에 대한 서면 경고문 등(예시) / 54
3. 특이민원 대응 관련 법령(형법, 경범죄 처벌법, 성폭력처벌법 등) / 55
4. 「민원처리 담당자 휴대용 보호장비 운영 표준지침(경기도교육청)」 / 62

**참고1**

**특이민원 발생보고서(양식)**

**특이민원 발생보고서**

발생일자	부서			부서장				
특이민원 유형	폭언 (욕설 등)	협박	폭행	성희롱	기물 파손	위험물 소지	주취 소란	기타*
	○							
* 무고, 허위사실 유포 등								
민원인	전화번호							
담당자	전화번호			담당업무				
특이민원 발생요지	※ 6하원칙에 따라 핵심내용 위주로 간략하게 작성							
담당자 의견								
학교장 의견								
교육(지원)청 요청사항	※ 필요 시 작성하여 감사, 법무부서 등에 제출							

※ 민원 처리 담당자가 학교장에게 제출(전자문서 등)

※ 학교장이 학교 차원에서 민원 해결이 어렵다고 판단하는 경우에는 교육지원청 통합민원팀으로 이관하여 처리

□ 서면 경고문(예시)

○ 폭언

- ○○학교에서 알려드립니다.
- 귀하(학부모님)께서는 2000. 0. 0. 00:00에 민원담당교사(직원)와 통화(대면상담) 중 정당한 이유없이 시비를 걸거나 겁을 주는 말을 하였습니다.
- 이와 같은 행위는 「경범죄 처벌법」 제3조 제1항 제19호에 해당될 수 있습니다.
- 귀하(학부모님)께서는 앞으로 ○○학교에 민원신청을 위한 방문이나 전화 등을 하실 수 있으나, 폭언 등이 재발될 경우에는 ○○학교에서는 법적 조치 등을 취할 수 있다는 점을 알려드리니 양지하여 주시기 바랍니다.

2000. 0. 0. [학교장]

○ 성희롱

- ○○학교에서 알려드립니다.
- 귀하(학부모님)께서는 2000. 0. 0. 00:00에 민원담당교사(직원)와 통화 중 성적 수치심을 일으키는 말을 하였습니다.
- 이와 같은 행위는 「성폭력범죄의 처벌 등에 관한 특례법」 제13조에 해당될 수 있습니다.
- 귀하(학부모님)께서는 앞으로 ○○학교에 민원신청을 위한 방문이나 전화 등을 하실 수 있으나, 성희롱이 재발될 경우에는 ○○학교에서는 법적 조치 등을 취할 수 있다는 점을 알려드리니 양지하여 주시기 바랍니다.

2000. 0. 0. [학교장]

※ 기타 위법행위 시 해당유형에 따라 작성

□ 온라인 등의 특이민원에 대한 경고문구

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

□ 「민원 처리에 관한 법률」

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.

□ 「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 영상음성기록 장비, 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, 헐박 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

- ② 행정기관의 장은 민원인과 담당자 간에 고소·고발 또는 손해배상 청구 등이 발생한 경우 이에 대응하는 업무를 총괄하는 전담부서를 지정해야 하고, 변호사 선임비용, 소송비용 등 소송 수행이나 수사 단계에서의 대응에 필요한 비용의 전부 또는 일부를 예산의 범위에서 지원할 수 있다.
- ③ 행정기관의 장은 담당자의 민원 처리 과정에서의 행위와 관련하여 인사상 불이익 조치 등을 하려는 경우에는 그 발생 경위 등을 충분히 고려해야 한다.
- ④ 국가, 지방자치단체 및 법 제2조제3호나목·다목에 따른 행정기관의 장은 제1항 및 제2항의 조치를 위하여 필요한 사항을 관계 법령이나 자치법규 등으로 정할 수 있다.

## □ 「형 법」

**제136조(공무집행방해)** ① 직무를 집행하는 공무원에 대하여 폭행 또는 협박한 자는 5년 이하의 징역 또는 1천만원 이하의 벌금에 처한다.

② 공무원에 대하여 그 직무상의 행위를 강요 또는 조지하거나 그 직을 사퇴하게 할 목적으로 폭행 또는 협박한 자도 전항의 형과 같다.

**제137조(위계에 의한 공무집행방해)** 위계로써 공무원의 직무집행을 방해한 자는 5년 이하의 징역 또는 1천만원 이하의 벌금에 처한다.

**제141조(공용서류등의 무효, 공용물의 파괴)** ① 공무소에서 사용하는 서류 기타 물건 또는 전자기록등 특수매체기록을 손상 또는 은닉하거나 기타 방법으로 그 효용을 해한 자는 7년 이하의 징역 또는 1천만원 이하의 벌금에 처한다.

② 공무소에서 사용하는 건조물, 선박, 기차 또는 항공기를 파괴한 자는 1년 이상 10년 이하의 징역에 처한다.

**제144조(특수공무방해)** ① 단체 또는 다중의 위력을 보이거나 위험한 물건을 휴대하여 제136조, 제138조와 제140조 내지 전조의 죄를 범한 때에는 각조에 정한 형의 2분의 1까지 가중한다.

② 제1항의 죄를 범하여 공무원을 상해에 이르게 한 때에는 3년 이상의 유기징역에 처한다. 사망에 이르게 한 때에는 무기 또는 5년 이상의 징역에 처한다.

**제257조(상해, 존속상해)** ① 사람의 신체를 상해한 자는 7년 이하의 징역, 10년 이

하의 자격정지 또는 1천만원 이하의 벌금에 처한다.

②자기 또는 배우자의 직계존속에 대하여 제1항의 죄를 범한 때에는 10년 이하의 징역 또는 1천500만원 이하의 벌금에 처한다.

③전 2항의 미수범은 처벌한다.

**제258조(중상해, 존속중상해)** ①사람의 신체를 상해하여 생명에 대한 위험을 발생하게 한 자는 1년 이상 10년 이하의 징역에 처한다.

②신체의 상해로 인하여 불구 또는 불치나 난치의 질병에 이르게 한 자도 전항의 형과 같다.

③자기 또는 배우자의 직계존속에 대하여 전2항의 죄를 범한 때에는 2년 이상 15년 이하의 징역에 처한다.

**제260조(폭행, 존속폭행)** ①사람의 신체에 대하여 폭행을 가한 자는 2년 이하의 징역, 500만원 이하의 벌금, 구류 또는 과료에 처한다.

②자기 또는 배우자의 직계존속에 대하여 제1항의 죄를 범한 때에는 5년 이하의 징역 또는 700만원 이하의 벌금에 처한다.

③제1항 및 제2항의 죄는 피해자의 명시한 의사에 반하여 공소를 제기할 수 없다.

**제261조(특수폭행)** 단체 또는 다중의 위력을 보이거나 위험한 물건을 휴대하여 제260조제1항 또는 제2항의 죄를 범한 때에는 5년 이하의 징역 또는 1천만원 이하의 벌금에 처한다.

**제283조(협박, 존속협박)** ①사람을 협박한 자는 3년 이하의 징역, 500만원 이하의 벌금, 구류 또는 과료에 처한다.

②자기 또는 배우자의 직계존속에 대하여 제1항의 죄를 범한 때에는 5년 이하의 징역 또는 700만원 이하의 벌금에 처한다.

③제1항 및 제2항의 죄는 피해자의 명시한 의사에 반하여 공소를 제기할 수 없다.

**제284조(특수협박)** 단체 또는 다중의 위력을 보이거나 위험한 물건을 휴대하여 전조제1항, 제2항의 죄를 범한 때에는 7년 이하의 징역 또는 1천만원 이하의 벌금에 처한다.

**제285조(상습범)** 상습으로 제283조제1항, 제2항 또는 전조의 죄를 범한 때에는 그 죄에 정한 형의 2분의 1까지 가중한다.

**제307조(명예훼손)** ①공연히 사실을 적시하여 사람의 명예를 훼손한 자는 2년 이하의 징역이나 금고 또는 500만원 이하의 벌금에 처한다.

②공연히 허위의 사실을 적시하여 사람의 명예를 훼손한 자는 5년 이하의 징역, 10년 이하의 자격정지 또는 1천만원 이하의 벌금에 처한다.

**제311조(모욕)** 공연히 사람을 모욕한 자는 1년 이하의 징역이나 금고 또는 200만

원 이하의 벌금에 처한다.

**제314조(업무방해)** ① 제313조의 방법 또는 위력으로써 사람의 업무를 방해한 자는 5년 이하의 징역 또는 1천500만원 이하의 벌금에 처한다.

② 컴퓨터등 정보처리장치 또는 전자기록등 특수매체기록을 손괴하거나 정보처리장치에 허위의 정보 또는 부정한 명령을 입력하거나 기타 방법으로 정보처리에 장애를 발생하게 하여 사람의 업무를 방해한 자도 제1항의 형과 같다.

**제319조(주거침입, 퇴거불응)** ① 사람의 주거, 관리하는 건조물, 선박이나 항공기 또는 점유하는 방실에 침입한 자는 3년 이하의 징역 또는 500만원 이하의 벌금에 처한다.

② 전항의 장소에서 퇴거요구를 받고 응하지 아니한 자도 전항의 형과 같다.

## □ 「경범죄 처벌법」

**제3조(경범죄의 종류)** ① 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 사람은 10만원 이하의 벌금, 구류 또는 과료(科料)의 형으로 처벌한다.

2. (흥기의 은닉휴대) 칼·쇠몽둥이·쇠톱 등 사람의 생명 또는 신체에 중대한 위해를 끼치거나 집이나 그 밖의 건조물에 침입하는 데에 사용될 수 있는 연장이나 기구를 정당한 이유 없이 숨겨서 지니고 다니는 사람
3. (폭행 등 예비) 다른 사람의 신체에 위해를 끼칠 것을 공모(共謀)하여 예비행위를 한 사람이 있는 경우 그 공모를 한 사람
23. (물건 던지기 등 위험행위) 다른 사람의 신체나 다른 사람 또는 단체의 물건에 해를 끼칠 우려가 있는 곳에 충분한 주의를 하지 아니하고 물건을 던지거나 붓거나 또는 쏟은 사람
19. (불안감 조성) 정당한 이유 없이 길을 막거나 시비를 걸거나 주위에 모여들거나 뒤따르거나 몹시 거칠게 겁을 주는 말이나 행동으로 다른 사람을 불안하게 하거나 귀찮고 불쾌하게 한 사람 또는 여러 사람이 이용하거나 다니는 도로·공원 등 공공장소에서 고의로 험악한 문신(文身)을 드러내어 다른 사람에게 혐오감을 준 사람
25. (위험한 동물의 관리 소홀) 사람이나 가축에 해를 끼치는 버릇이 있는 개나 그 밖의 동물을 함부로 풀어놓거나 제대로 살피지 아니하여 나다니게 한 사람
26. (동물 등에 의한 행패 등) 소나 말을 놀라게 하여 달아나게 하거나 개나 그 밖의 동물을 시켜 사람이나 가축에게 달려들게 한 사람
40. (장난전화 등) 정당한 이유 없이 다른 사람에게 전화·문자메시지·편지·전자우편·전자문서 등을 여러 차례 되풀이하여 괴롭힌 사람
41. (지속적 괴롭힘) 상대방의 명시적 의사에 반하여 지속적으로 접근을 시도하여 면회 또는 교제를 요구하거나 지켜보기, 따라다니기, 잠복하여 기다

리기 등의 행위를 반복하여 하는 사람

- ② 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 사람은 20만원 이하의 벌금, 구류 또는 과료의 형으로 처벌한다.
  - 3. (업무방해) 못된 장난 등으로 다른 사람, 단체 또는 공무수행 중인 자의 업무를 방해한 사람
- ③ 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 사람은 60만원 이하의 벌금, 구류 또는 과료의 형으로 처벌한다.
  - 1. (관공서에서의 주취소란) 술에 취한 채로 관공서에서 몹시 거친 말과 행동으로 주정하거나 시끄럽게 한 사람
  - 2. (거짓신고) 있지 아니한 범죄나 재해 사실을 공무원에게 거짓으로 신고한 사람

#### □ 「성폭력범죄의 처벌 등에 관한 특례법」

**제13조(통신매체를 이용한 음란행위)** 자기 또는 다른 사람의 성적 욕망을 유발하거나 만족시킬 목적으로 전화, 우편, 컴퓨터, 그 밖의 통신매체를 통하여 성적 수치심이나 혐오감을 일으키는 말, 음향, 글, 그림, 영상 또는 물건을 상대방에게 도달하게 한 사람은 2년 이하의 징역 또는 2천만원 이하의 벌금에 처한다.

#### □ 「정보통신망 이용촉진 및 정보보호 등에 관한 법률」

**제44조의7(불법정보의 유통금지 등)** ① 누구든지 정보통신망을 통하여 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 정보를 유통하여서는 아니 된다.

- 3. 공포심이나 불안감을 유발하는 부호·문언·음향·화상 또는 영상을 반복적으로 상대방에게 도달하도록 하는 내용의 정보

**제74조(벌칙)** ① 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 자는 1년 이하의 징역 또는 1천만원 이하의 벌금에 처한다.

- 3. 제44조의7제1항제3호를 위반하여 공포심이나 불안감을 유발하는 부호·문언·음향·화상 또는 영상을 반복적으로 상대방에게 도달하게 한 자

#### □ 「교원의 지위 향상 및 교육활동 보호를 위한 특별법」

**제19조(교육활동 침해행위)** 이 법에서 “교육활동 침해행위”란 고등학교 이하 각급 학교에 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

**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.

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

**제22조(교원보호공제사업)** ① 교육감은 교육활동과 관련된 각종 분쟁이나 소송 등으로부터 교원을 보호하기 위하여 공제사업(이하 “교원보호공제사업”이라 한다)을 운영·관리할 수 있다.

- ② 교원보호공제사업의 범위에는 다음 각 호의 사항이 포함된다.
  - 1. 교원의 교육활동으로 발생한 손해배상금의 지원 및 구상권 행사 지원(교원의 고의 또는 중과실이 있는 경우는 제외한다)

2. 교육활동 침해행위로 발생한 상해·상담·심리치료 비용 지원 및 교원이 위협을 받는 경우 보호 서비스 지원
3. 교원의 정당한 교육활동과 관련하여 발생한 법률적 분쟁에 대한 민사상 또는 형사상 소송비용의 지원

**제23조(특별휴가)** 피해교원은 교육부장관이 정하는 바에 따라 특별휴가를 사용할 수 있다.

**제26조(교육활동 침해 보호자 등에 대한 조치)** ① 고등학교 이하 각급학교의 장은 소속 학생의 보호자 등이 교육활동 침해행위를 한 사실을 알게 된 경우에는 지역교권보호위원회에 알려야 한다.

② 지역교권보호위원회는 제1항 및 제28조에 따라 교육활동 침해행위 사실을 알게 된 경우에는 교육활동 침해행위를 한 보호자 등에 대하여 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 조치를 할 것을 교육장에게 요청할 수 있다.

1. 서면사과 및 재발방지 서약
2. 교육감이 정하는 기관에서의 특별교육 이수 또는 심리치료

③ 지역교권보호위원회는 제2항 각 호의 어느 하나에 해당하는 조치를 교육장에게 요청하기 전에 해당 보호자 등에게 의견을 진술할 기회를 주는 등 적절한 절차를 거쳐야 한다.

④ 교육장은 제2항에 따른 요청을 받은 날부터 14일 이내에 해당조치를 하여야 한다.

## □ 「교육활동 침해행위 및 조치 기준에 관한 고시」

**제2조(교원의 교육활동 침해행위)** 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

## 민원처리 담당자 휴대용 보호장비 운영 지침(안)

### 제1장 총칙

**제1조(목적)** 이 지침은 「민원 처리에 관한 법률」(이하“법”이라 한다) 제2조 제1호에서 정한 민원을 처리함에 있어 OOOO학교에서 법 제4조의 민원 처리 담당자가 민원인의 폭언·폭행을 방지하고 증거를 수집하는 등 휴대용 보호장비를 사용하는 경우에 지켜야 할 방법, 기준, 절차 및 그 밖에 운용에 필요한 사항을 규정함으로써 국민의 권익을 보호하고, 절차의 투명성과 직무수행의 적정성을 보장함을 목적으로 한다.

**제2조(정의)** 이 지침의 “휴대용 보호장비”란 “휴대용 영상기록 장비”와 “휴대용 음성기록 장비”를 말하며 각각의 용어의 뜻은 다음과 같다.

1. "휴대용 영상기록 장비"란 민원 처리 담당자가 민원인의 폭언·폭행을 방지하고 증거를 수집하는 등 신체나 근무복 등에 부착 혹은 착용하여 직무수행과정을 근거리에서 영상(음성포함)(이하“영상”이라 한다)으로 기록할 수 있는 장비로서 다음 각 목의 기능을 갖춘 것을 말한다.

가. 영상과 음성의 녹화 및 녹음

나. FullHD급(1920×1080) 해상도 이상

다. 녹화 시야각 120° 이상

라. 녹화 여부가 외견상 인식 가능

마. 영상기록의 암호화 등 파일 보안

2. "휴대용 음성기록 장비"란 민원 처리 담당자가 민원인의 폭언·폭행을 방지하고 증거를 수집하는 등 신체나 근무복 등에 부착 혹은 착용 등을 통해 직무수행과정을 근거리에서 음성으로 기록할 수 있는 장비로서 다음 각 목의 기능을 갖춘 것을 말한다.

가. 음성의 녹음

나. 녹음 여부가 외견상 인식 가능

다. 녹음기록의 암호화 등 파일 보안

3. "영상기록"이란 휴대용 영상기록 장비를 사용하여 녹화된 영상기록물을 말하며, "음성기록"이란 휴대용 음성기록 장비를 사용하여 녹음된 음성기록물을 말한다.

4. "휴대용 보호장비 저장장치"란 영상기록 또는 음성기록을 저장·관리할 수 있는 장치로서 휴대용 보호장비에 부착·결합된 저장장치를 말한다.

**제3조(권익보호)** ① 민원 처리 담당자는 민원인의 위법행위 등에 대해 필요한 한도 내에서 휴대용 보호장비를 사용하되, 국민의 권익이 침해되지 않도록 주의하여야 한다.

② 민원 처리 담당자는 개인정보보호법령 및 이 지침에서 정한 내용을 준수하여 휴대용 보호장비를 사용하여야 한다.

## 제2장 휴대용 보호장비 운영 등

**제4조(휴대용 보호장비의 사용 기준)** 민원 처리 담당자가 휴대용 보호장비를 사용할 수 있는 기준은 다음 각 호와 같다.

1. 특이민원의 예방·방지를 위해 전체 녹음·녹화를 하는 경우
2. 민원인이 민원 처리 담당자에게 폭언(욕설, 협박, 성희롱 등)을 하려는 징후 등이 있거나 폭언(욕설, 협박, 성희롱 등)을 하는 경우
3. 민원인이 민원 처리 담당자를 위협하거나 폭행, 기물파손 등을 하려는 징후 등(이하 "위법행위 등"이라 한다)이 있거나 위법행위 등이 발생한 경우

**제5조(사용자 준수사항 등)** ① 휴대용 보호장비 사용자는 다음 각 호의 사항을 준수하여야 한다.

1. 녹화 또는 녹음 시작과 종료 전에 녹화 또는 녹음 시작 및 종료 사실을 고지하거나 녹화·녹음 안내문 게시 등을 통해 민원인이 전체 녹화·녹음 사실을 알 수 있도록 사전 고지 후 녹화·녹음 실시. 다만, 녹화 또는 녹음 사실을 사전에 고지할 시간적인 여유가 없거나 현장 상황이 긴급한 경우 등에는 별지 제1호 서식에 따른 관리대장에 등록할 때에 고지를 못한 사유를 기록하는 것으로 대체할 수 있다.
2. 휴대용 보호장비 저장장치가 아닌 곳에 영상기록 또는 음성기록을 저장·전송 금지
3. 휴대용 보호장비 저장장치에 저장된 정보의 임의 편집·삭제 금지
4. 영상기록 또는 음성기록은 별지 제1호의 서식을 작성하여 관리

5. 사용을 마친 휴대용 보호장비는 즉시 제7조에 따른 입출고 담당공무원 또는 관리책임자에게 반납

② 휴대용 보호장비 사용자는 다음 각 호의 사항을 이행하여야 한다.

1. 영상·음성의 녹화·녹음, 휴대용 보호장비의 자료 저장 상태 확인
2. 휴대용 보호장비 장애의 경우 자체진단·고장신고 및 장애기록 유지
3. 휴대용 보호장비 및 관련 기기 운영·관리

**제6조(휴대용 보호장비의 운용 기준)** 휴대용 보호장비는 기관 내에서 보급한 장비만 사용하는 등 상호운용성에 지장이 없도록 운용한다.

**제7조(관리책임자)** ① 휴대용 보호장비 사용부서의 장은 다음과 같이 휴대용 보호장비 관리책임자가 된다.

1. 정(사용부서 부서장), 부(사용부서 총괄 담당)

② 제1항에 따른 ‘부’ 관리책임자는 휴대용 보호장비 운영사항에 대하여 별지 제2호의 서식으로 입·출고를 관리한다.

### 제3장 기기관리 및 보안 등

**제8조(휴대용 보호장비 관리)** ① 휴대용 보호장비는 별지 제3호의 서식에 따라 사용부서에서 등록하여 관리하여야 한다.

② 휴대용 보호장비는 사용부서를 임의로 변경하여 사용해서는 아니 된다.

③ 휴대용 보호장비의 분실, 피탈 등의 사고가 발생한 때에는 즉시 제7조에 따른 관리책임자에게 보고하여야 한다.

**제9조(휴대용 보호장비 저장장치 운용)** ① 영상기록 또는 음성기록은 민원인의 위법행위 등에 대해 고소, 고발 등(이하 ‘법적조치 등’이라 한다)의 여부를 결정하기 위한 근거자료로 활용하기 위해 15일간 보관할 수 있으며, 법적조치 등을 하지 아니하기로 결정하였을 경우 지체없이 그 기록을 삭제하여야 한다. 다만, 고소, 고발 등을 위해 영상기록 또는 음성기록을 수사기관 등에 제출이 필요하여 기간의 연장이 필요한 경우 그 기간에 한한다.

② 저장된 영상기록 또는 음성기록은 관리번호를 부여한 후, 체계적으로 관리하여야 한다.

③ 관리책임자는 개인영상정보 또는 개인음성정보가 유출되거나 오용·남용되지 않도록 하여야 한다.

**제10조(민원인의 열람 등 요구)** 민원인의 영상 및 음성 열람 등 요구에 대하여는 개인정보보호위원회 표준 개인정보보호지침 제44조를 준용한다.

## 제4장 기록물 관리 및 교육

**제11조(영상·음성기록 증거물 작성)** ① 민원 처리 담당자는 영상기록 또는 음성기록을 증거물로 제출하고자 할 경우 별도의 전용 데스크톱 또는 노트북 등(인터넷 연결 금지)을 이용하여 영상파일 또는 음성파일을 USB에 저장하고 영상기록 또는 음성기록 증거물 표면에 일시, 장소, 민원처리담당자 성명, 민원인 성명 등 정보를 기재하여야 한다.

② 민원 처리 담당자는 제1항에 따라 제작된 영상기록 또는 음성기록 증거물은 부서장의 승인을 받아 수사기관 등에 제출하여야 한다.

**제12조(사용자 교육)** ① 민원 처리 담당자는 휴대용 보호장비 최초 사용 전에 1시간 이상 교육을 받아야 한다. 이 경우 교육내용에는 휴대용 보호장비 사용법, 사용지침, 개인정보보호 등에 관련된 내용이 포함되어야 한다.

② 제7조에 따른 관리책임자는 휴대용 보호장비 사용자에게 제1항의 교육내용을 연 2회 정기적으로 교육하여야 한다.

**제13조(기타)** 이 지침에서 정한 사항의 운영에 필요한 세부 내용에 대하여는 해당 기관의 장이 별도로 정할 수 있다.











