

대구광역시 교육청 ‘민원 면담실’ 구축 제안

교권 보호와 학생 보호자의 안전한 상담을 위한 ‘비상호출 저장 녹화시스템’으로 민원 면담실(상담실)에서 비상벨 누름 시 교무실에서 알람이 울리게 됩니다.

경기도 교육청은 올해(2023년) 도내 일부 학교 내(600여곳) 민원 상담이 가능한 민원 면담실(상담실)을 시범 구축하기로 했으며,

민원 면담실에 설치하는 안전 장치인 녹음 기능 전화기, 폐쇄 회로(CCTV), 호출장치(비상벨)등 보안 시설을 갖춰 학생 보호자 등이 민원 면담실에서 상담 시 개인이 아닌 기관이 민원에 대응하는 환경을 조성하고자 함에 그 목적이 있습니다.

I

‘민원 면담실’ 설치 구성에 대한 안내

(민원 면담실/상담실) 비상벨 구성 요소



①



②



③



④



⑤



⑥



⑦



⑧

- 1) CCTV 카메라(TTA인증)
- 2) DVR 녹화장치(TTA인증)
- 3) 전화녹음장치 (학교전화망 대응)
- 4) 행동감지 센서(비상벨포함)
- 5) 휴대용 음성기록장비(보이스 레코더)
- 6) 전용랙 (DVR 전용랙)
- 7) 라이트박스 (면담시 녹화중 표시)
- 8) 모니터 (CCTV화면)

<민원 면담실/상담실 장비 설명>

1) 동영상 CCTV녹화 장치입니다.

딥러닝 방식 AI 기능 기본 지원

(TTA인증제품)

2)CCTV녹화 저장장치(TTA인증제품)

3) 전화녹음장치 : 학교 유선전화기와 연결하여
통화내용의 녹음을 할 수 있도록 합니다.

4) 행동감지 센서

“민원 상담실” 내에서 발생할 수 있는 폭언이나, 폭행과 같은 위급 상황을
실시간으로 감지하여 ,학교관계자에게 실시간으로 알려 사전에 비상상황에 대처
(비상벨 기본제공)

5) 휴대용 음성기록장비(보이스 레코더): 면담시 대화내용을 녹음 할 수 있습니다.

6) 전용랙 : DVR녹화장치 및 면담실 구성품을 보관합니다.

7)라이트박스: CCTV녹화중 및 면담중 표시 (면담실 내외 설치)입니다.

8)모니터: CCTV녹화장면을 실시간 모니터링 합니다.

(위 장치를 학교장터에서 일괄 구입 전체 설치를 할 수 있습니다)

(언론 보도 2023.11.8.)

민원 면담실 모든 학교에 설치해야...

경기교육청이 도내 일부 학교만을 대상으로 ‘민원 상담실’ 설치를 추진하는 것에 대해 경기교총(회장 주훈지)은 7일 성명서를 내고 “경기도내 모든 학교에 민원 면담실을 설치할 수 있도록 관련 예산을 증액하라”고 촉구했다.

도교육청은 1일 일부 학교에 한해 민원 면담실을 시범적으로 설치·운영하겠다는 공문을 발송했으며, 교육지원청에서 신청을 받고 있다.

경기교총이 확인한 바에 따르면 도교육청은 이번 시범 설치·운영에 35억 원의 예산을 책정하고 도내 약 23%의 학교에만 민원 면담실을 설치할 예정이다.

이에 대해 경기교총은 “악성 민원으로 인한 교권침해는 모든 학교에 걸쳐 전방위적으로 발생하고 있는 것이 현실”이라며 “일부 시범학교만 관련 예산을 지원하는 것은 생색내기식 전시행정으로 학교현장에서 불만의 목소리가 터져 나오고 있다”고 밝혔다.

민원 면담실은 녹음기능 전화기, CCTV, 비상벨 등 보안시설을 갖춰

학부모 민원을 대응할 수 있도록 하고 있다. 경기교총은 “민원 면담실이 교권보호 유무를 떠나 각 학교에서 당연히 조성됐어야 할 시설”이라고 강조했다.

주훈지 회장은 “도교육청과 도의회는 교사 개인이 아닌 학교 차원에서 교권보호를 위해 민원 면담실을 설치하겠다고 약속한 정책을 실현해야 한다”며 “모든 학교에 민원 면담실을 설치할 수 있도록 관련 예산을 대폭 증액해야 한다”고 요구했다.

경기도교육청, 학교 내 민원·상담 가능한 민원 면담실 시범 구축

경기도교육청이 학교 내 민원·상담이 가능한 민원 면담실을 시범 구축한다. 일부 학부모의 악성 민원으로부터 교원의 교육활동을 보호하고자 교사 개인이 아닌 기관이 민원에 대응하는 환경을 조성한다.

답변 내용

답변일시

2023-10-25 19:57:43

처리결과

(답변내용)

1. 안녕하십니까? 귀하께서 국민신문고를 통해 신청하신 내용에 대한 답변을 드립니다.

2. 귀하의 민원 내용은 민원 면담실 운영 반대와 설치 근거를 요청하신 것으로 판단됩니다.

3. 귀하의 민원에 대하여 답변드리겠습니다.

가. 교육부에서 지난 8월 23일 발표한 「학생·교원·학부모가 상호 존중하는 교권회복 및 보호 강화 종합방안」에 따르면, 일부 학부모의 악성민원으로 교원들이 민원 스트레스를 호소하고 있어, 그에 대한 대책으로 민원 응대 시스템을 마련하고 특히 민원(악성 민원)을 대응하기 위해 민원 면담실 조성 정책을 안내하였습니다.

나. 지난 7월 28일 경기도교육감과 교원 3단체(경기교총, 전교조 경기지부, 경기교사노조) 간 교권회복 대책 마련 면담에서 교원 3단체에서는 악성 민원으로부터 교원을 보호하는 정책을 요구한 바 있습니다.

다. 「교원의 학생생활지도 고시 해설서」(2023.9.27.)에 따르면 학부모 상담이 이루어지는 공간은 상담자와 내담자의 신뢰 관계 형성 및 상담내용 비밀보장 등을 위해 별도로 구분하여야 하며 이에 필요한 시설도 함께 갖추는 것이 필요합니다. 또한 교원의 안전한 상담 환경을 위한 비상벨 시스템 및 전화기, 녹음 장비 등을 구비하여야 하며, 학교의 장은 관련 예산을 적극 편성하여 지원하도록 안내되고 있습니다.

라. 마지막으로 민원 면담실 조성은 교육지원청별로 민원 면담실 조성을 희망하는 학교 중 공모하여 심사를 통해 선정할 예정입니다.

4. 귀하의 질문에 만족스러운 답변이 되었기를 바라며, 답변 내용에 대한 추가 설명이 필요한 경우 생활인성교육과 교권보호담당 박문현 장학사(☎ 031-249-0242)에게 연락주시면 친절히 안내해 드리도록 하겠습니다. 감사합니다.

첨부 파일

3일 도교육청에 따르면 민원 면담실은 지난 7월 임태희 교육감이 교원 3단체 면담에서 제안한 현장 의견과 교육활동 보호 강화 종합 대책에 따라 시행한다.

도교육청은 학교 내 CCTV, 녹음 전화기, 호출장치 따위 안전장치를 마련한 민원 면담실을 만들고자 교당 600만 원 예산을 지원한다.

2학기 600여 개 학교 시범 구축을 시작으로 학교 여건과 상황에 맞게 면담실 구축을 점차 확대할 계획이다.

학생 보호자가 학교 방문 상담 시 사전 신청하고 민원 면담실에서 민원과 상담이 이뤄진다.

도교육청은 통화 내용을 녹음하도록 전화기, 교육활동 보호 강조 통화연결음 설정, 교원 안심 번호 서비스 따위 교육활동 보호 지원 사업을 학교기본운영비에 편성하도록 강조했다.

서은경 생활인성교육과장은 "일부 학부모의 악성 민원으로 어려움을 겪는 교원의 교육활동을 보호하고자 세밀하게 현장 지원하겠다"고 했다.

"학교 내 민원 면담실에서 안전한 민원·상담이 이뤄진다"

- 학교 내 CCTV, 녹음 전화기, 호출장치 등 교당 600만 원 지원
- 2학기 학교 여건과 상황 맞게 민원 면담실 구축, 점차 확대 예정

경기도교육청(교육감 임태희)이 학교 내 민원·상담이 가능한 민원 면담실을 시범 구축한다. 일부 학부모들의 악성 민원으로부터 교원의 교육활동을 보호하고 교사 개인이 아닌 기관이 민원에 대응하는 환경을 조성하기 위해서다.

이는 임태희 경기도교육감이 지난 7월 교원 3단체 면담에서 제안된 현장 의견과 교육활동 보호 강화 종합 대책에 따라 시행하는 것이다.

도교육청은 ▲학교 내 CCTV ▲녹음 전화기 ▲호출장치(비상벨) 등 안전장치가 있는 민원 면담실 구축을 위해 교당 600만 원 예산을 지원한다.

2학기 600여 개 학교 시범 구축을 시작으로 학교 여건과 상황에 맞게 면담실 구축을 점차 확대할 계획이다. 학생의 보호자 등이 학교 방문 상담 시 사전 신청하고 민원 면담실에서 민원·상담이 이뤄진다.

도교육청은 통화 내용을 녹음할 수 있는 전화기, 교육활동 보호 강조 통화연결음 설정, 교원 안심 번호 서비스 등 교원의 교육활동 보호 지원 사업을 학교기본운영비에 편성하도록 강조했다.

도교육청 서은경 생활인성교육과장은 "일부 학부모의 악성 민원으로 어려움을 겪고 있는 교원의 교육활동 보호를 위해 세밀하게 현장을 지원하겠다"고 말했다.

학교 내 민원 면담실에서

안전한 민원·상담이 이뤄집니다

악성 민원, 개인 아닌 기관 대응으로 정당한 교육활동 보호

-
- 학교 내 CCTV, 녹음 전화기, 호출장치 등 교당 600만 원 지원
 - 2학기 학교 여건과 상황 맞게 민원 면담실 구축, 점차 확대 예정

경기도교육청(교육감 임태희)이 학교 내 민원·상담이 가능한 민원 면담실을 시범 구축한다. 일부 학부모들의 악성 민원으로부터 교원의 교육활동을 보호하고 교사 개인이 아닌 기관이 민원에 대응하는 환경을 조성하기 위해서다.

이는 임태희 경기도교육감이 지난 7월 교원 3단체 면담에서 제안된 현장 의견과 교육활동 보호 강화 종합 대책에 따라 시행하는 것이다.

도교육청은 ▲학교 내 CCTV ▲녹음 전화기 ▲호출장치(비상벨) 등 안전장치가 있는 민원 면담실 구축을 위해 교당 600만 원 예산을 지원한다.

2학기 600여 개 학교 시범 구축을 시작으로 학교 여건과 상황에 맞게 면담실 구축을 점차 확대할 계획이다. 학생의 보호자 등이 학교 방문 상담 시 사전 신청하고 민원 면담실에서 민원 상담이 이루어진다.

도교육청은 통화 내용을 녹음할 수 있는 전화기, 교육활동 보호 강조 통화연결음 설정, 교원 안심 번호 서비스 등 교원의 교육활동 보호 지원 사업을 학교기본운영비에 편성하도록 강조했다.

도교육청 서은경 생활인성교육과장은 “일부 학부모의 악성 민원으로 어려움을 겪고 있는 교원의 교육활동 보호를 위해 세밀하게 현장을 지원하겠다”고 말했다.

* 문의: 031-249-0243, 생활인성교육과 교권보호담당 박문현

보도일시	사진	참고자료	담당부서 : 생활인성교육과 교권보호담당		
2023. 9. 27.(수) 배포 즉시	○	X	과 장	서은경	031-249-0871
			장학관	임채숙	031-249-0241
			장학사	박문현	031-249-0243

학교 내 민원 면담실에서 안전한 민원 · 상담이 이뤄집니다

악성 민원, 개인 아닌 기관 대응으로 정당한 교육활동 보호

- 학교 내 CCTV, 녹음 전화기, 호출장치 등 교당 600만 원 지원
- 2학기 학교 여건과 상황 맞게 민원 면담실 구축, 점차 확대 예정

경기도교육청(교육감 임태희)이 학교 내 민원 · 상담이 가능한 민원 면담실을 시범 구축한다. 일부 학부모들의 악성 민원으로부터 교원의 교육활동을 보호하고 교사 개인이 아닌 기관이 민원에 대응하는 환경을 조성하기 위해서다.

이는 임태희 경기도교육감이 지난 7월 교원 3단체 면담에서 제안된 현장 의견과 교육활동 보호 강화 종합 대책에 따라 시행하는 것이다.

도교육청은 ▲학교 내 CCTV ▲녹음 전화기 ▲호출장치(비상벨) 등 안전장치가 있는 민원 면담실 구축을 위해 교당 600만 원 예산을 지원한다.

2학기 600여 개 학교 시범 구축을 시작으로 학교 여건과 상황에 맞게 면담실 구축을 점차 확대할 계획이다. 학생의 보호자 등이 학교 방문

상담 시 사전 신청하고 민원 면담실에서 민원·상담이 이루어진다.

도교육청은 통화 내용을 녹음할 수 있는 전화기, 교육활동 보호 강조 통화연결음 설정, 교원 안심 번호 서비스 등 교원의 교육활동 보호 지원 사업을 학교기본운영비에 편성하도록 강조했다.

도교육청 서은경 생활인성교육과장은 “일부 학부모의 악성 민원으로 어려움을 겪고 있는 교원의 교육활동 보호를 위해 세밀하게 현장을 지원하겠다” 고 말했다.