

## 2025년 파주시 시민고충처리위원회 운영상황 공표

「파주시 시민고충처리위원회 구성 및 운영에 관한 조례」 제30조 및 「파주시 시민고충처리위원회 구성 및 운영에 관한 조례 시행규칙」 제29조에 따라 2025년 1월 1일부터 12월 31일까지의 파주시 시민고충처리위원회 운영상황을 아래와 같이 공표합니다.

2026년 3월 23일

파 주 시 장

### 1 운영 개요

- 운영근거: 파주시 시민고충처리위원회 구성 및 운영에 관한 조례
- 운영개시: 2019. 3. 18. ~ 현재
- 기 능: 고충민원 상담 및 조사·처리, 불합리한 행정제도 개선 등
- 위 원: 4명 (임기 4년 단임 / 주 20시간, 월 80시간 근무)

연번	직위	성명	위촉일	주요경력	비고
1	위원장	김진홍	2023. 9. 18.	前) 파주경찰서 감사관	
2	위원	손희정	2023. 9. 18.	前) 경기도의회 의원	'26. 1. 26. 사직
3	위원	한양수	2024. 6. 3.	前) 파주시의회 의원(의장)	
4	위원	이수호	2024. 6. 3.	前) 파주시 도시발전국장	

## 2 운영성과

### □ 주요 성과

- 처리건수 260건: 의견표명 등 24건, 심의안내 154건, 이첩 68건, 기타 14건
  - (의견표명 등) 17건→24건, (수용률) 94.1%→100%, (이첩) 115건→68건
- ⇒ 근본적 민원해결을 위한 의견표명·심의안내 적극 활용
  - ※ '25년 경기도 옴부즈만 유공 표창 수상
- ‘시민고충해결사’ 확대 운영(2회→10회)
  - ⇒ 현장 중심 활동 확대로 시민이 체감하는 고충민원 해결 노력
- 역량강화 교육 참석(7회) 및 홍보활동 추진(18회)
  - 국민권익위원회·경기도 주관 연구포럼, 워크숍 등 참석
  - 이동시장실, 대표 축제, 읍면동 회의 연계 홍보 및 유튜브 shorts 제작
- ⇒ 위원 전문성 강화 및 온·오프라인 홍보 다각화

### □ 고충민원 접수·처리현황

(단위: 건)

년도	합계	고충민원 처리 실적								
		시정 권고	의견 표명	제도 개선	합의 권고	심의 안내	이첩	기각	각하	취하
'25년	260	-	20	2	2	154	68	1	2	11

### □ 의견표명, 제도개선, 합의권고에 대한 관련부서 수용 현황

(단위: 건)

구분	합계			의견표명			제도개선			합의권고		
	계	수용	불수용	계	수용	불수용	계	수용	불수용	계	수용	불수용
'25년	24	24	-	20	20	-	2	2	-	2	2	-

### 3 주요 고충민원 처리 사례

#### □ 주요민원 처리 사례(의견표명 등 의결사항 24건)

연번	민원내용/조사결과	처리결과	수용 여부 (피신청인)	조 사 자
1	<input type="checkbox"/> 민원내용 (2025-14호) ○ 복지사각지대 농민 교하도서관 이용자 복지지원사항 발굴  <input type="checkbox"/> 조사결과 ○ 사적 용도 이용자는 정신질환의심, 주거 불안 등 복합적 욕구를 가진자로 신속히 사례대상자로 선정하여 통합사례관리 실시 요청	<b>의견표명</b> (2025. 2. 19.)	수용 (복지정책과)	김진홍
2	<input type="checkbox"/> 민원내용 (2025-16호) ○ 운정역환승주차장 정기권 환승요금적용 증빙 서류 개선  <input type="checkbox"/> 조사결과 ○ 환승요금 적용을 위한 월정기권 신청서류에 재직증명서 외 대체서류를 추가하고 적극홍보할 것	<b>제도개선</b> (2025. 2. 19.)	수용 (주차관리과)	손희정
3	<input type="checkbox"/> 민원내용 (2025-25호) ○ ◎◎읍 개 사육시설 가축분뇨법 적용 처분 요청  <input type="checkbox"/> 조사결과 ○ 개 사육시설(민간동물보호시설)의 운영실태를 점검하고 시설 운영기준을 점검하여 동물 보호, 주변인 피해 방지 등 적의 조치할 것	<b>의견표명</b> (2025. 4. 30.)	수용 (동물관리과)	김진홍
4	<input type="checkbox"/> 민원내용 (2025-42호) ○ ◎◎읍 ○○리 ◇◇번지 마을사업 대상 토지 압류해제 요청  <input type="checkbox"/> 조사결과 ○ 토지압류금액의 일부를 납부하고 피신청인은 적극행정의 일환으로 압류해제 합의권고	<b>합의권고</b> (2025. 4. 3.)	수용 (징수과)	한양수
5	<input type="checkbox"/> 민원내용 (2025-48호) ○ 관외주민 파주시장배 수영대회 참가 허용 요청  <input type="checkbox"/> 조사결과 ○ 파주시장배 수영대회 참가자격에 파주시 소재 직장인을 추가하고 향후 대회공고 시 파주시민의 참여 기회 보장 등을 명확히 명시할 것	<b>의견표명</b> (2025. 4. 23.)	수용 (체육과)	손희정

연번	민원내용/조사결과	처리결과	수용 여부 (피신청인)	조 사 자
6	<input type="checkbox"/> 민원내용 (2025-55호) ○ 불법현수막 철거 업무매뉴얼 작성 및 배포  <input type="checkbox"/> 조사결과 ○ 담당자별로 상이한 대응으로 민원인에게 혼란을 줄 수 있으므로 업무매뉴얼을 작성 및 배포하여 통일성 있게 대응할 것	<b>의견표명</b> (2025. 4. 9.)	수용 (건축디자인과)	손희정
7	<input type="checkbox"/> 민원내용 (2025-61호) ○ 생활악취로 인한 피해 방지 및 지원 방안  <input type="checkbox"/> 조사결과 ○ 부서 간 업무 분장 매뉴얼을 구체화하여 민원 처리 효율성을 높이고 조례 제정 여부를 검토할 것	<b>의견표명</b> (2026. 4. 9.)	수용 (기후위기대응과)	한양수
8	<input type="checkbox"/> 민원내용 (2025-65호) ○ 평생학습관 교육 신청 시스템 개선 및 환불 요청  <input type="checkbox"/> 조사결과 ○ 수강료 환불은 기각하고 면제제도 취지를 고려하여 수강신청 후 취소하더라도 면제대상자 자격이 유지되도록 시스템을 개선할 것	<b>의견표명</b> (2025. 6. 11.)	수용 (평생교육과)	손희정
9	<input type="checkbox"/> 민원내용 (2025-79호) ○ ◎◎로 포트홀 정비 요청  <input type="checkbox"/> 조사결과 ○ 산남로(군부대~가구공단 진입로)를 신속히 정비하고 안전조치를 취할 것	<b>의견표명</b> (2025. 6. 13.)	수용 (도로관리과)	김진홍
10	<input type="checkbox"/> 민원내용 (2025-116호) ○ ◎◎읍 ○○리 농지성토로 인한 침수 피해  <input type="checkbox"/> 조사결과 ○ 농지성토 인-허가 시 현장 출장을 통한 지형·지세를 꼼꼼히 파악하고 이를 반영한 배수계획 검토로 인근 농지의 침수 피해 발생을 방지할 것	<b>의견표명</b> (2025. 7. 10.)	수용 (허가총괄과)	이수호

연번	민원내용/조사결과	처리결과	수용 여부 (피신청인)	조 사 자
11	<input type="checkbox"/> 민원내용 (2025-146호) <ul style="list-style-type: none"> <li>○○읍 ○○리 △△번지 개발행위(농지성토) 준공 요구</li> </ul> <input type="checkbox"/> 조사결과 <ul style="list-style-type: none"> <li>개발행위 준공 요구에 대하여는 기각하고, 신청인이 주장하는 인수·인계 소홀에 대하여는 일관된 업무처리가 이행되도록 관리·감독을 강화해줄 것</li> </ul>	<b>의견표명</b> (2025. 9. 5.)	수용 (허가총괄과)	김진홍
12	<input type="checkbox"/> 민원내용 (2025-150호) <ul style="list-style-type: none"> <li>56호선 금릉램프 침덩굴 제거 요청</li> </ul> <input type="checkbox"/> 조사결과 <ul style="list-style-type: none"> <li>제초 작업 연간 단가계약 시 작업지시서에 덩굴류 제거항목을 반드시 포함하고 감독공무원은 이행 여부를 철저히 확인·관리할 것</li> </ul>	<b>의견표명</b> (2025. 10. 16.)	수용 (도로관리과)	이수호
13	<input type="checkbox"/> 민원내용 (2025-155호) <ul style="list-style-type: none"> <li>당뇨병 소모성 재료 청구서 제출 양식 개선 요청</li> </ul> <input type="checkbox"/> 조사결과 <ul style="list-style-type: none"> <li>요양비 대리청구 시 방문이나 우편을 통한 청구만 가능한 것처럼 민원인이 오인하는 것을 방지하기 위해 기 시행하고 있는 온라인 제출방식 (이메일, 팩스, 문서24 등)을 적극홍보할 것</li> </ul>	<b>의견표명</b> (2025. 10. 16.)	수용 (복지지원과)	손희정
14	<input type="checkbox"/> 민원내용 (2025-166호) <ul style="list-style-type: none"> <li>○○지구 신축아파트 공사 현장 소음피해 대책 마련 요구</li> </ul> <input type="checkbox"/> 조사결과 <ul style="list-style-type: none"> <li>소음기준 위반 시 행정지도 강화, 소음 피해 구제 안내 등 주민 피해 최소화를 위한 실리적인 소음 저감대책을 조속히 시행할 것</li> </ul>	<b>의견표명</b> (2025. 10. 16.)	수용 (기후위기대응과, 주택과)	김진홍
15	<input type="checkbox"/> 민원내용 (2025-188호) <ul style="list-style-type: none"> <li>○○읍 ○○리 △△번지 외 1필지 매수 청구</li> </ul> <input type="checkbox"/> 조사결과 <ul style="list-style-type: none"> <li>공시지가, 이설비용, 민원인 요구 협의금액을 고려하여 합리적인 금액으로 협의매수 할 것</li> </ul>	<b>합의권고</b> (2025. 10. 20.)	수용 (하수도과)	이수호

연번	민원내용/조사결과	처리결과	수용 여부 (피신청인)	조사자
16	<input type="checkbox"/> 민원내용 (2025-192호) <ul style="list-style-type: none"> <li>○○역 주차장 유료화 운영 문제 및 환승할인 시스템 개선 요청</li> </ul> <input type="checkbox"/> 조사결과 <ul style="list-style-type: none"> <li>주차장 유료화 시 충분한 사전 예고를 실시하고 정기권 신청방식을 적극적으로 홍보할 것</li> </ul>	<b>의견표명</b> (2025. 11. 5.)	수용 (주차관리과)	김진홍
17	<input type="checkbox"/> 민원내용 (2025-211호) <ul style="list-style-type: none"> <li>○○동 ○○체육공원 소음 관련 민원</li> </ul> <input type="checkbox"/> 조사결과 <ul style="list-style-type: none"> <li>현재상황을 반영하여 소음 측정을 다시 실시하고 실측 자료를 바탕으로 방음벽 설치를 긍정적으로 검토할 것</li> </ul>	<b>의견표명</b> (2025. 12. 10.)	수용 (체육과)	손희정
18	<input type="checkbox"/> 민원내용 (2025-215호) <ul style="list-style-type: none"> <li>파주시 내 전동킥보드 이용 제한 요청</li> </ul> <input type="checkbox"/> 조사결과 <ul style="list-style-type: none"> <li>전동킥보드 없는 거리 조성 방안을 신속히 마련하고 대상자 선정 시 다양한 의견을 수렴하여 면밀히 검토할 것</li> </ul>	<b>의견표명</b> (2025. 12. 10.)	수용 (교통정책과)	손희정
19	<input type="checkbox"/> 민원내용 (2025-218호) <ul style="list-style-type: none"> <li>파주시청소년수련관 수영장 이용료 장애인 할인 요청</li> </ul> <input type="checkbox"/> 조사결과 <ul style="list-style-type: none"> <li>빠른 시일 내 「파주시 청소년시설 설치 및 운영에 관한 조례」를 개정하여 「장애인복지법」에 따른 등록장애인과 중증장애인(보호자1명 포함)에 50% 감면내용을 신설할 것</li> </ul>	<b>제도개선</b> (2025. 12. 3.)	수용 (청년청소년과)	한양수
20	<input type="checkbox"/> 민원내용 (2025-222호) <ul style="list-style-type: none"> <li>상수도 단수 대처 미흡 및 재발방지 요청</li> </ul> <input type="checkbox"/> 조사결과 <ul style="list-style-type: none"> <li>재발방지 대책을 마련하고 단수 발생 시 신속·정확한 안내가 이뤄질 수 있도록 표준 대응 매뉴얼을 정비 할 것</li> </ul>	<b>의견표명</b> (2025. 12. 24.)	수용 (상수도과)	한양수

연번	민원내용/조사결과	처리결과	수용 여부 (피신청인)	조 사 자
21	<input type="checkbox"/> 민원내용 (2025-223호) ○ 상수도 단수 안내 및 수질 검사 관련 아파트 편중 개선 요청  <input type="checkbox"/> 조사결과 ○ 상수도 비상상황 시 신속한 정보제공 체계를 구축하고, 주거형태별 정보 불균형을 해소하며, 수질검사 개선과 소외지역 홍보를 강화할 것	<b>의견표명</b> (2025. 12. 31.)	수용 (상수도과)	한양수
22	<input type="checkbox"/> 민원내용 (2025-230호) ○ 버스정류장 환경개선 확대  <input type="checkbox"/> 조사결과 ○ 버스정류장 발열의자 설치 예산을 확대하고, 지역 형평성을 고려해 파주 북부지역에도 밀폐형 정류장을 추가 설치할 것	<b>의견표명</b> (2025. 11. 26.)	수용 (버스정책과)	한양수
23	<input type="checkbox"/> 민원내용 (2025-236호) ○ 시내버스 장기 운행중단에 따른 대응 방안 필요  <input type="checkbox"/> 조사결과 ○ 버스 운행 중단 시 사전 안내를 철저히 하고, 긴급 대응 매뉴얼과 대체 운송수단을 확보하여 시민 불편을 최소화할 것	<b>의견표명</b> (2025. 12. 10.)	수용 (버스정책과)	한양수
24	<input type="checkbox"/> 민원내용 (2025-245호) ○ 상수도 단수 대처 미흡 및 생수 지급 문제  <input type="checkbox"/> 조사결과 ○ 수도 공급 중단 시 신속한 정보 제공 체계를 구축하고, 생수 지급 기준 마련 및 관계 기관 협조 강화로 재발 방지와 보상 기준을 수립 할 것	<b>의견표명</b> (2025. 12. 31.)	수용 (상수도과)	한양수