

2025년도 파주시
시민고충처리위원회
운영보고서

발 간 사

존경하는 파주시민 여러분,

파주시 시민고충처리위원회는 시민 한 분 한 분의 목소리에 귀 기울이며, 행정의 사각지대에서 발생하는 고충을 해소하고 시민의 권익을 보호하기 위해 노력해 왔습니다. 그동안 위원회 활동에 보내주신 시민여러분의 깊은 관심과 신뢰에 진심으로 감사의 말씀을 드립니다.

시민고충처리위원회는 2019년 출범 이후 현재까지 총 931건의 고충민원을 처리하며 시민 권익 보호를 위한 제도적 기반을 꾸준히 다져왔습니다. 특히 2025년에는 총 260건의 고충민원을 접수·처리하였으며, 전년과 유사한 업무 규모 속에서도 보다 책임 있고 적극적인 민원 대응체계 구축에 주력하였습니다.

2025년 위원회는 현장 중심의 고충민원 해결, 온·오프라인 홍보 강화, 위원 역량 제고를 핵심 운영 방향으로 설정하고 시민의 삶의 현장에서 실질적인 해결방안을 마련하고자 하였습니다. '시민고충 해결사가 간다'라는 찾아가는 시민고충처리위원회를 통해 총 10회의 현장 활동을 실시하였으며, 마을공동이용 토지 압류 해제 및 오·우수관로 설치를 위한 협의매수 합의권고 등 적극적인 중재와 현장 행정을 통해 의미 있는 성과를 도출하였습니다.

아울러 민원 처리 과정에서 단순 이첩을 지양하고, 자체 검토와 심의안내, 의견표명 중심의 처리를 강화하여 이첩 건수를 2024년 115건 대비 68건으로 약 40.9%(47건 감소) 줄이는 등 절차와 제도에 대한 이해를 돕는 행정적 설명 기능을 확대하였습니다. 그 결과 심의안내·의견표명 및 제도개선 사례가 2024년 141건 대비 178건으로 약 26.2% (37건 증가) 증가하는 등 개별 민원에 대하여 보다 책임 있는 판단과 정책적 관점을 반영할 수 있었습니다.

또한 읍·면·동 방문 홍보, 이동시장실 및 지역 축제 연계 홍보 등 총 17회의 오프라인 활동과 온라인 홍보를 병행하여 시민 접근성을 제고하였으며, 복잡하고 다양해지는 고충민원에 효과적으로 대응하기 위해 국민권익위원회 및 경기도 주관 교육과 워크숍에 참여하는 등 위원 역량 강화에도 힘썼습니다. 이러한 노력의 결실로 시민고충처리위원회는 '옴부즈만 유공 경기도지사 표창'을 수상하는 뜻깊은 성과를 거두었습니다.

앞으로도 파주시 시민고충처리위원회는 고충민원 해결 및 시민의 권익 보호를 최우선 가치로 삼아, 현장에서 답을 찾고 시민에게 신뢰받는 옴부즈만 제도로 자리매김할 수 있도록 최선을 다하겠습니다. 이 보고서가 2025년 한 해 동안의 운영 성과를 시민 여러분과 공유하고, 더 나은 제도 발전을 위한 밑거름이 되기를 바랍니다.

2026. 3.
파주시 시민고충처리위원회 위원 일동



2025년도 파주시
시민고충처리위원회
운영보고서

C.O.N.T.E.N.T.S



I
시민고충처리위원회

- 08 | 1. 시민고충처리위원회 도입배경
- 08 | 2. 시민고충처리위원회의 필요성
- 09 | 3. 시민고충처리위원회의 기능

II
파주시
시민고충처리위원회 소개

- 12 | 1. 시민고충처리위원회 구성
- 14 | 2. 시민고충처리위원회 설치·운영 경과

III
고충민원 신청 및
처리 절차

- 16 | 1. 고충민원의 개념
- 17 | 2. 고충민원 신청 방법
- 18 | 3. 고충민원 처리 절차

IV
시민고충처리위원회
운영 결과

- 20 | 1. 고충민원 접수 및 처리 현황
- 22 | 2. 주요민원 조사·처리 결과
- 46 | 3. 기타 민원 처리 결과

V
부록

- 68 | 1. 홍보 및 보도자료
- 70 | 2. 활동자료
- 77 | 3. 파주시 시민고충처리위원회 구성 및 운영에 관한 조례
- 84 | 4. 파주시 시민고충처리위원회 구성 및 운영에 관한 조례 시행규칙

2025년도 파주시
시민고충처리위원회 운영보고서

I. 시민고충처리위원회

1. 시민고충처리위원회 도입배경
2. 시민고충처리위원회의 필요성
3. 시민고충처리위원회의 기능



1 시민고충처리위원회 도입배경

급속한 개발 및 인구 유입에 따른 복잡·다양한 고충민원 증가와 행정재량권 확대에 따른 시민의 권리 침해 가능성이 증대됨에 따라 시민과 행정 간에 발생하는 고충민원을 제3자의 중립적 입장에서 판단·처리하여 시민의 권익을 보호하고 행정의 투명성과 신뢰성 강화

2 시민고충처리위원회의 필요성

가. 행정의 권한 증대 및 다양화·복잡화·전문화 경향

- 행정재량권 확대로 행정기관에 의한 국민의 권리 침해 가능성 증대
- 행정재량 영역은 복잡·다양성으로 인해 사법 제도로 다루기에 통제 곤란

나. 기존 권익침해 구제제도의 한계

- 사후통제 수단인 사법적 구제수단(행정심판·행정소송)의 기능을 보완하기 위한 제도적 장치 필요

다. 행정의 자기시정을 통한 신뢰성 회복

- 고충민원에 대해 중립적 시각에서 판단하여 시민과 행정 양자 간의 갈등 완화
- 행정의 자기시정 기회 제공으로 시민과 행정 간 완충 역할 및 상호 신뢰 제고

라. 고객중심의 행정가치 대두

- 공공서비스 소비자인 국민에 대한 고객 지향적인 행정서비스 개선 노력

시민고충처리위원회의 기능 3

가. 행정의 통제 기능

- 행정청의 처분에 문제가 있다는 민원인의 주장에 대해 이를 조사하여 위법·부당한 처분이라고 판단되는 경우 적절한 시정조치를 권고함으로써 행정을 감시하고 통제

나. 갈등 해결을 위한 조정 기능

- 복잡·다양화되면서 시민과 행정청, 이해관계 집단 간, 지역 간 갈등이 증가하고 있으나 소송 등 전통적 분쟁해결 수단으로는 한계
- 시민과 행정의 중간적 입장에서 조정 역할을 함으로써 사법 구제 제도의 한계로 인해 양자 간 해결할 수 없는 분쟁과 갈등을 해결하는 기구로서의 역할 수행

다. 행정 개혁 기능

- 행정 속성상 한번 결정된 내용을 선례로 삼아 이를 계속하려는 관성으로 인해 스스로 개선이 어려움
- 이러한 관성을 깨트려 위법·부당한 행정 관행이 개선되도록 자극을 주어 행정개혁을 이루는 데 중요한 수단으로 작용

라. 행정정보의 공개 기능

- 민원 조사 과정에서 알게 되는 새로운 정보를 알리는 등 국민의 알 권리 충족

마. 민주적·정치적 대변 기능

- 힘 있는 다수를 대표하는 결정이 아닌 소수 집단, 소외 및 취약계층 등 사회적 약자의 권익이 침해되지 않도록 권익 대변

II. 파주시 시민고충처리위원회 소개

1. 시민고충처리위원회 구성
2. 시민고충처리위원회 설치·운영 경과



1 시민고충처리위원회 구성

가. 설치 및 운영 근거

- 부패방지 및 국민권익위원회의 설치와 운영에 관한 법률
- 파주시 시민고충처리위원회 구성 및 운영에 관한 조례

나. 구성개요

- 신 분: 위촉직(민간인)
- 임 기: 4년(연임 불가)
- 근무형태: 비상근(주 20시간, 월 80시간) 합의제
- 직 무: 고충민원 상담 및 조사 처리, 불합리한 행정제도 개선 등

다. 구성현황

직위	성명	위촉일	주요경력
위원장	김진홍		2023. 9. 18. 前) 파주경찰서 정보과장 前) 파주경찰서 감사관
위 원	손희정		2023. 9. 18. 前) 경기도의회 의원 前) 파주시의회 의원
	한양수		2024. 6. 3. 前) 파주시의회 의원(의장)
	이수호		2024. 6. 3. 前) 파주시 도시발전국장 前) 파주시 기획재정국장

라. 시민고충처리위원회의 업무

- 주요 업무
 - 파주시 및 소속행정기관에 관한 고충민원의 조사 및 처리
 - 고충민원과 관련된 의견표명 또는 시정권고
 - 고충민원 처리과정에서 관련 행정제도 및 그 제도의 운영에 개선이 필요한 경우 이에 대한 권고 또는 의견표명
 - 민원사항에 관한 안내 및 상담
- 직무관할 대상기관
 - 파주시 본청 및 그 소속 행정기관
 - 파주시에서 출자·출연하여 설립한 공기업 및 출연기관
 - 파주시로부터 사무를 위탁받아 운영하고 있는 법인·단체 또는 기관이나 개인

마. 시민고충처리위원회 사무실

- 위 치 : 파주시청 본관 1층(파주시 시청로 50, 시민고충처리위원회)
- 연락처 : 031) 940-4464 ~ 4465, 940-4475 ~ 4476, 940-5973



2 시민고충처리위원회 설치·운영 경과

- 2018. 4. 20. 「파주시 옴부즈만 구성 및 운영에 관한 조례」 제정·시행
- 2018. 10. 22. 옴부즈만팀 신설
- 2019. 3. 8. 「파주시 옴부즈만 구성 및 운영에 관한 조례 시행규칙」 제정·시행
- 2019. 3. 18. 옴부즈만 위촉(3명) 및 시민고충처리위원회 운영 개시
- 2019. 5. 10. 「파주시 옴부즈만 구성 및 운영에 관한 조례」 개정
 - * 옴부즈만 추천위원회 위원 자격 명시 등
- 2020. 3. 27. 2019년 파주시 옴부즈만 운영상황 공표
- 2021. 3. 30. 2020년 파주시 옴부즈만 운영상황 공표
- 2022. 3. 30. 2021년 파주시 옴부즈만 운영상황 공표
- 2023. 4. 7. 2022년 파주시 옴부즈만 운영상황 공표
- 2023. 9. 18. 옴부즈만 3명 신규 위촉(총 3명)
- 2024. 3. 15. 2023년 파주시 옴부즈만 운영상황 공표
- 2024. 4. 2. 「파주시 시민고충처리위원회 구성 및 운영에 관한 조례」 개정
 - * 조례명 변경 (옴부즈만 → 시민고충처리위원회) 등
- 2024. 6. 3. 시민고충처리위원회 위원 2명 신규 위촉(총 5명)
- 2024. 6. 7. 「파주시 시민고충처리위원회 구성 및 운영에 관한 조례 시행규칙」 개정
 - * 위원별 근무일, 근무시간 규정 신설
- 2025. 2. 27. 제13회 국민권익의날 기념 민원, 옴부즈만 부문 기관 표창
- 2025. 2. 28. 시민고충처리위원수 변동 (5명 → 4명)
- 2025. 3. 20. 2024년 파주시 시민고충처리위원회 운영상황 공표

2025년도 파주시 시민고충처리위원회 운영보고서

III. 고충민원 신청 및 처리 절차

1. 고충민원의 개념
2. 고충민원 신청 방법
3. 고충민원 처리 절차



1 고충민원의 개념

행정기관 등의 위법·부당하거나 소극적인 처분(사실행위 및 부작위를 포함한다) 및 불합리한 행정제도로 인하여 국민의 권리를 침해하거나 국민에게 불편·부담을 주는 사항에 관한 민원

「부패방지 및 국민권익위원회의 설치와 운영에 관한 법률」제2조 제5호

- ▶ 행정기관 등의 위법·부당한 처분(사실행위를 포함한다)이나 부작위 등으로 권리·이익이 침해되거나 불편 또는 부담이 되는 사항의 해결 요구
- ▶ 위법·부당한 처분이나 부작위를 대상으로 하는 행정심판에 비해 사실행위를 포함하여 권리구제의 폭이 넓음
- ▶ 민원사무의 처리기준 및 절차가 불투명하거나 담당공무원의 처리지연 등 행정기관 등의 소극적인 행정행위나 부작위로 인하여 불편 또는 부담이 되는 사항의 해소 요청
- ▶ 불합리한 행정제도·법령·시책 등으로 인하여 권리·이익이 침해되거나 불편 또는 부담이 되는 사항의 시정 요구
- ▶ 그 밖에 행정과 관련한 권리·이익의 침해나 부당한 대우에 관한 시정 요구

※ 고충민원 제외 대상 (이첩·각하)

- 고충민원이 아닌 일반민원 사항
- 행정심판, 행정소송이나 감사원의 심사청구 그 밖에 다른 법률에 따른 불복구제 절차가 진행 중인 사항
- 법령에 따라 화해·알선·조정·중재 등 당사자 간의 이해 조정을 목적으로 행하는 절차가 진행 중인 사항
- 수사·재판 및 형 집행에 관한 사항 또는 상급기관의 감사가 착수된 사항
- 사인 간의 권리관계 또는 개인의 사생활에 관한 사항
- 소속행정기관 등 직원에 관한 인사행정 상의 행위에 관한 사항
- 위원회의 직무관할의 범위에서 벗어나는 사항
- 그 밖에 위원회에서 조사하기에 적당하지 않다고 인정되는 사항

고충민원 신청 방법 2

- 온 라 인 : 파주시 홈페이지(www.paju.go.kr)
※ 파주시청 홈페이지 > 민원 > 시민고충처리위원회 > 고충민원 신청
- 이 메 일 : pajuminwon@korea.kr
- 기 타 : 방문, 우편(파주시 시청로 50, 1층 시민고충처리위원회)
※ 신청서식은 위 파주시 홈페이지 경로에서 다운로드 가능

The screenshot displays the Paju City Citizen Complaint Center (시민고충처리위원회) website. The navigation bar includes links for Paju City (파주시청), Paju News (파주뉴스), Cultural Tourism (문화관광), On Market (On 시장실), and Paju City Council (파주시의회). The main menu features 'Communication' (소통 참여), 'Complaint' (민원), 'Information Disclosure' (정보공개), 'Public Notice' (공고 홍보), 'Paju Introduction' (파주소개), and 'Diversity Information' (분야별정보). The 'Complaint' (민원) section is highlighted, showing a list of services including 'Paju City Complaint Center' (파주시 민원콜센터), 'Joint Complaint' (종합민원안내), 'Online Complaint' (온라인 민원), 'Citizen Complaint Center' (시민고충처리위원회), and 'Youth Complaint' (여권민원). The 'Citizen Complaint Center' (시민고충처리위원회) link is highlighted with a red box. Below the menu, the 'Citizen Complaint Center Processing Procedure' (시민고충처리위원회 처리절차) is shown as a flowchart with 8 steps: 01. Complaint and Application (상당 및 신청), 02. Processing Method Meeting (처리방향 회의), 03. Investigation Notice (조사실시 통지), 04. Complaint Investigation (민원사항 조사), 05. Investigation Conclusion and Recommendation (조사결과 심의·의결), 06. Processing Conclusion Notice (권고, 의견표명) (처리결정 통지), 07. Response to Investigation Conclusion (결정사항에 대한 부서 재검토 및 회신), and 08. Final Processing Conclusion and Notification (최종 처리결과 통보). A red box highlights the 'Online Complaint' (민원신청) button at the bottom.

[파주시 홈페이지 시민고충처리위원회 안내 화면]

3 고충민원 처리 절차



2025년도 파주시
시민고충처리위원회 운영보고서

IV. 시민고충처리위원회 운영 결과

1. 고충민원 접수 및 처리 현황
2. 주요민원 조사·처리 결과
3. 기타 민원 처리 결과



1 고충민원 접수 및 처리 현황

□접수 및 처리 현황

(단위 : 건)

연도	합계	시정 권고	의견 표명	제도 개선	합의 권고	심의 안내	기각	각하	취하	이첩	처리중
합계	931	2	94	9	3	341	25	47	25	385	0
2019년	60	1	9	-	1	3	8	6	1	31	-
2020년	98	-	22	1	-	2	7	15	1	50	-
2021년	104	-	14	-	-	-	6	6	2	76	-
2022년	78	1	5	-	-	28	3	8	3	30	-
2023년	67	-	11	2	-	30	-	4	5	15	-
2024년	264	-	13	4	-	124	-	6	2	115	-
2025년	260	-	20	2	2	154	1	2	11	68	-

□시정권고 등 수용 현황

(단위 :%, 건)

연도	수용율	합계	수용	불수용
합계	96.3	108	104	4
2019년	90.9	11	10	1
2020년	95.6	23	22	1
2021년	100.0	14	14	-
2022년	83.3	6	5	1
2023년	100.0	13	13	-
2024년	94.1	17	16	1
2025년	100.0	24	24	-

※ 시민고충처리위원회의 시정권고, 의견표명, 제도개선, 합의권고 의결사항에 대한 파주시 관계부서의 수용 결과

[참고] 고충민원 처리결과 유형

구분	조사여부	내 용
시정권고	여	피신청인의 처분·사실행위·부작위 등이 위법·부당하다고 인정할 만한 상당한 이유가 있어 이를 취소·변경·개선 등의 시정이 필요한 경우
의견표명	여	피신청인의 처분·사실행위·부작위 등이 위법·부당하지는 않으나 신청인의 주장이 상당한 이유가 있다고 인정되는 경우
합의권고	여	조사 중이거나 조사가 끝난 고충민원에 대해 신속하고 공정한 해결을 위하여 의견을 제시하여 당사자간 합의를 권고하는 경우
제도개선	여	법령 그 밖의 제도나 정책 등의 개선이 필요하다고 인정되는 경우
기 각	여	신청인의 주장이 이유가 없다고 인정되는 경우
각 하	여,부	사인 간의 권리 관계 등 「파주시 시민고충처리위원회 구성 및 운영에 관한 조례」 제20조에 해당하여 위원회에서 처리할 수 없는 경우
심의안내	여	신청인의 요구사항이 비교적 경미한 것으로 신속히 해결방안을 안내하여 해소되거나 피신청인이 자발적으로 시정하여 해소된 경우
이 첩	부	고충민원이 아닌 일반민원으로 위원회에서 처리하는 것 보다 파주시 및 소속행정기관에서 처리하는 것이 효율적인 경우
취 하	여,부	신청인이 제기한 민원에 대해 원에 의하여 취소를 한 경우

2 주요민원 조사·처리 결과

의견표명

사회적 위험에 노출된 대상자 발굴

민원내용

- ▶ 본 건은 특정인이 교하도서관 휴게실(이하 '이 민원 도서관 휴게실')을 사적으로 점유·사용하여 다른 이용자들이 불편을 겪고 있으므로 조치를 요청하는 민원이 접수되어 조사하던 중 특정인이 복지사각지대에 놓인 것을 인지하여 지원을 위해 자체발굴하였다.

판단 및 결론

- ▶ 피신청인1(교하도서관)에 따르면 2018년부터 특정인의 이 민원 도서관 휴게실 점유 사용으로 민원이 접수되어 대상자를 면담하고 수시로 순찰하는 방법으로 대응하였다고 밝혔다. 또한 시민고충처리위원회 요청에 따라 휴게실 내 장의자를 철거하고 환경을 개선하여 추가 민원 발생을 방지하였다고 밝혔다.
- ▶ 피신청인2(복지정책과)에 따르면 특정인이 정신이상 의심 및 노숙생활로 인한 주거 불안 등 복합적 욕구가 있는 대상으로, 현재 안정된 주거지 및 기초생활 해결 등 긴급 지원이 필요하고 장기적으로 가족관계 개선을 통한 원가족 결함을 위한 지속적 상담이 필요하다고 답변하였다.
- ▶ 「사회보장급여법」 제9조의2(위기가구의 발굴) 및 제42조의2(통합사례관리), 「파주시 위기가구 발굴 지원에 관한 조례」 제4조(발굴대상) 및 제5조(신고의무 등)에 따라 사회적 위험에 노출된 위기가구를 발굴하고 통합사례관리를 실시하여야 한다.
- ▶ 이에 정신질환 의심, 주거 불안 등 복합적 욕구를 가진 위기가구로 발굴된 특정인을 신속히 사례대상자로 선정하여 지속적인 모니터링을 통해 위기를 극복할 수 있도록 통합사례관리를 실시할 것을 의견표명한다.

조치결과(수용)

- ▶ '25. 1.~2.: 초기상담 실시 및 고난도 사례대상자 선정, 회의 실시
- ▶ '25. 3.~7.: 직업 교육 참석, 정신과 치료 설득
- ▶ '25. 7.~12.: 대상자 정신과 치료 시작 및 치료비 지원
- ▶ '25. 12.: 사례관리 종결 (노숙 중단, 일자리 구직 지원, 정신건강복지센터 연계)

제도개선

환승주차장 정기권 환승요금 적용 증빙서류 개선

민원내용

- ▶ 신청인은 현재 환승주차장 정기권 환승요금 적용을 위한 제출서류가 재직증명서로 한정되어 있어, 자영업자·취업준비생 등 재직증명서 발급이 어려운 이용자는 환승요금 적용을 받기 어렵다고 주장한다.
- ▶ 이에 환승요금 제도의 본래 취지에 맞게 사업자등록증, 수강확인증 등 다양한 증명방법을 추가하여 형평성 있게 운영해 달라며 민원을 제기하였다.

판단 및 결론

- ▶ 피신청인(주차관리과)은 「파주시 주차장 설치 및 관리 조례」 별표 1에 따라 환승 목적 정기권 신청서류는 재직증명서와 자동차등록증으로 한정되어 있으나, 대체서류로 사업자등록증(자영업자), 수강확인증(학원생), 재학증명서(대학생) 등으로도 신청이 가능하며, 월 정기권은 '파주파크'(<https://parking.paju.go.kr>)에서 신청할 수 있다고 밝혔다.
- ▶ 피신청인의 주장대로 현재 조례에 명시된 환승 목적 정기권 신청서류 외에 대체서류를 인정하여 유연하게 운영하고 있으나, 조례 개정을 통해 대체서류 인정 가능 여부를 명확히 안내함으로써 불필요한 민원을 예방할 필요가 있다.
- ▶ 이에 조례 개정을 통해 환승 목적 정기권 신청서류에 재직증명서 외 대체서류를 추가하도록 하고, 파주파크 홈페이지뿐만 아니라 다양한 방식으로 환승 목적 정기권 제도를 홍보하도록 제도개선을 통보한다.

조치결과(수용)

- ▶ '25. 5.~6.: 입법예고 실시
- ▶ '25. 9.: 조례개정 완료

의견표명

◎◎읍 개 사육시설 가축분뇨법 적용 처분 요청

민원내용

- ▶ 신청인은 ◎◎읍 ○○리 △△~◇◇번지 및 ●●리 ▲▲번지에 위치한 개 사육시설(이하 '이 민원 개 사육시설')에서 지속적으로 발생하는 개 탈출 및 물림 사고 등으로 생활 피해를 겪고 있다고 주장하였다.
- ▶ 이에 신청인은 법원의 판단에 따라 이 민원 개 사육시설에 「가축분뇨의 관리 및 이용에 관한 법률」(이하 '가축분뇨법')을 적용하여 행정처분을 실시해 줄 것을 요청하며 민원을 제기하였다.

판단 및 결론

- ▶ 피신청인(동물관리과)에 따르면 신청인이 주장하는 법원의 판단은, 유기견 동물보호시설이라 하더라도 가축 사육으로 인해 가축분뇨가 발생하는 경우 「가축분뇨법」 상 배출시설에 해당한다는 점을 명시하더라도, 「가축분뇨법」 제18조에 따른 행정청의 처분은 재량 영역에 속한다고 해석하였다고 밝혔다.
- ▶ 또한 민원 해소 방안 마련을 위해 법제처에 법령해석을 요청하였으나, 법제처는 입법적 보완이 필요한 사항이라는 이유로 회신이 불가하다는 취지로 반려하였고 이에 따라 피신청인은 이 민원 개 사육시설에 대해 「가축분뇨법」 외 적용 가능한 불법사항을 근거로 행정처분을 실시하였다.
- ▶ 다만 반려 목적의 개 사육시설이라 하더라도 일정 규모 이상의 동물보호시설에 대해서는 규제가 필요하며, 동물 탈출 및 피해가 반복되는 현실을 감안할 때 이 민원 개 사육시설에 대해 「동물보호법」 상 2026년 시행 예정인 민간동물보호시설 신고제 이전이라도 철저한 관리·감독을 할 것과 동물 학대 방지 등 동물을 적정하게 보호·관리하기 위한 시책을 수립·시행할 것을 의견표명한다.

조치결과(수용)

- ▶ '25. 5.~10.: 농지불법전용에 대한 원상복구 및 행정처분 진행(파주읍)
- ▶ 민간동물보호시설 신고제 이행계획서 작성완료 및 내부 점검 계획 수립 후 지속적인 지도점검 및 이행사항 확인

합의권고

◎◎읍 ○○리 ◇◇번지 마을사업 대상 토지 압류해제 요청

민원내용

- ▶ 신청인은 ◎◎읍 ○○리 ◇◇번지(이하 '이 민원 사업대상지')에 마을숙원사업인 LPG 소형저장탱크를 설치하기 위해 전(前) 토지주로부터 해당 토지를 매입하였고, 설치 완료 후 등기 이전을 진행하던 중 이 민원 사업대상지가 압류되어 있음을 확인하여 압류 해제를 요청하며 민원을 제기하였다.

판단 및 결론

- ▶ 피신청인(징수과)에 따르면 이 민원 사업대상지의 전(前) 토지주가 지적재조사 조정금을 납부하지 못하자, 이 민원 사업대상지를 압류하였다고 밝혔다.
- ▶ 신청인이 압류 이전에 전(前) 토지주로부터 이 민원 사업대상지를 매입하였으나, 즉시 등기이전을 하지 않은 상태에서 사업을 진행하였고, 매입 당시에는 압류가 설정되어 있지 않았다.
- ▶ 이후 이 민원 사업대상지에 마을숙원사업인 LPG 가스 보급을 위한 LPG 소형저장탱크를 설치하였으나, 압류로 인해 등기이전을 완료하지 못할 경우 추후 분쟁에 휘말릴 우려가 있다.
- ▶ 이에 마을 공익사업임을 고려하여, 「지방행정재정재무과금법」에 따라 신청인이 압류금액의 일부를 납부하고 피신청인은 해당 토지에 대한 압류를 해제하도록 합의권고한다.

조치결과(수용)

- ▶ '25. 4. 9.: 합의권고에 따라 체납액 일부 납부 확인 후 이 민원 사업대상지 압류 해제

의견표명

파주시장배 수영대회 관외주민 참가 허용 요청

민원내용

- ▶ 신청인은 관외 주민이지만 파주시 내 ◎◎스포츠센터에서 수영을 배우고 있기 때문에 파주시장배 수영 대회 참가를 허용해 줄 것을 요청하며 민원을 제기하였다.

판단 및 결론

- ▶ 피신청인(체육과)에 따르면 파주시장배 수영대회는 파주시민의 참여 기회 보장과 생활체육 활성화를 취지로 개최되는 대회로서, 참가 자격을 파주시 거주자 및 파주시 내 학교 재학생으로 한정하고 있으며, 타 시·군에서도 지방자치단체장배 대회의 경우 지역 주민으로 참가를 제한하는 사례가 다수 존재한다고 주장하였다.
- ▶ 다만, 하반기에 개최되는 수영연맹 회장배 대회는 관내 스포츠센터 등록 관외 주민도 참여할 수 있도록 연맹에 건의할 계획이라고 밝혔다.
- ▶ 그럼에도 파주시민이 아닌 관내 소재 직장인은 일과시간의 대부분을 파주시에서 소비하고 있으며, 이들의 생산활동이 관내 기업 발전에 긍정적인 영향을 미친다는 점을 고려할 때 참가 자격을 확대할 필요가 있다.
- ▶ 이에 파주시장배 수영대회 참가자격에 관내 소재 직장인을 추가하고, 대회 요강에 파주시민의 참여 기회 보장과 생활체육 활성화를 위한 개최 취지를 명확히 공고할 것을 의견표명한다.

조치결과(수용)

- ▶ 제13회 파주시연맹회장배('25. 10월 개최) 수영대회 참가자격 관외주민까지 확대
- ▶ '26년 파주시장배 수영대회는 대회결과(수상자 관외주민 집중 현상)를 고려해서 참가대상 확대 검토 예정

의견표명

불법 현수막 철거 관련 업무매뉴얼 작성 및 배포

민원내용

- ▶ ◎◎면 일반산업단지 내 도로에 1개월 이상 방치되어 있는 불법 현수막 철거를 요청하는 민원이 위원회로 접수되어 조사하던 중 불법 현수막에 대한 파주시의 일관성 있는 민원응대가 필요하다 판단하여 본건을 자체발굴하였다.

판단 및 결론

- ▶ 피신청인1(탄현면)에 따르면 「옥외광고물 등의 관리와 옥외광고산업 진흥에 관한 법률」(이하 '옥외광고물법') 제3조의 허가를 득하지 않은 전국금속노동조합 불법 현수막(4개소)과 아파트 분양 불법 현수막(3개소)을 2025년 3월 7일에 철거를 완료하였으며, 향후 관내 순찰을 강화하여 불법 현수막 게시를 방지하고 불법으로 게시된 현수막을 철거할 예정이라고 밝혔다.
- ▶ 다만, 위원회에서 해당 민원 조사 과정에서 불법 현수막 철거와 관련하여 항의성 전화를 받거나 관련 법규 적용에 혼란이 야기되는 등 업무 애로사항이 있음을 인지하였다.
- ▶ 이에 본 업무를 총괄 관리하는 피신청인2(건축디자인과)은 자주 발생하는 사례에 대한 대응 요령과 관련 법규 설명이 포함된 매뉴얼을 마련하여 전 읍면동에 배포하고, 최근 도입된 자동경고발신시스템을 활용하는 등 다각적인 대응 방안을 마련할 것을 의견표명한다.

조치결과(수용)

- ▶ '25. 9.: 불법 현수막 관련 업무 매뉴얼 읍면동 배포완료

의견표명

생활악취로 인한 피해 방지 및 지원 방안

민원내용

- ▶ 생활악취 민원이 지속적으로 증가하고 있으나, 현행 「악취방지법」이 '악취배출시설' 위주로 규정되어 있어 그 외 시설에 대한 규제 기준이 미흡하고 부서 간 책임 소재가 불분명하여 민원 처리가 지연되는 한계점이 발생하여 조례 정비 및 지원 근거 마련을 위해 본 건을 자체발굴하였다.

판단 및 결론

- ▶ 피신청인1(위생과)에 따르면 「식품위생법」은 식품 위생관리와 음식점 내 조리 환경 위생 기준을 규정하고 있으나 음식점 외부 환풍구·연기 등에 대하여 명시되어 있지 않으며, 악취배출시설 이외의 시설에서 발생하는 생활악취에 대한 관리 규정이 2015년 12월 1일 신설되었으므로 환경 부서에서 담당하는 것이 타당하다고 밝혔다.
- ▶ 피신청인2(기후위기대응과)에 따르면 「악취방지법」 제2조에 따라 일반음식점은 악취배출시설에 해당하지 않아 규제할 수 있는 조항이 없으므로 민원 발생 시 음식점에 배출구 위치 조정 등 피해 방지를 위한 권고만 가능하다고 설명하였다.
- ▶ 파주시 민원조정위원회 결정에 따라 인구 50만 대도시 진입 이후 생활악취 민원은 기후위기대응과를 주관 처리부서로, 위생과를 협조 부서로 명확히 지정하였으며, 「악취방지법」 제4조 및 제16조의7에 따라 대도시의 장은 조례를 통해 생활악취 예방 대책을 수립하고 규제할 수 있다.
- ▶ 경기도는 「경기도 생활악취방지 지원 조례」와 「경기도 악취방지시설 설치 및 개선 보조금 지원 조례」를 제정하여 보조금 지원 근거를 마련하였으며, 기후에너지환경부는 “음식점 조리 매연 관리 가이드북”을 발표하여 음식점 미세먼지·악취 방지시설 설치지원 시범사업을 안내하고 있다.
- ▶ 이에 부서 간 업무 분장 매뉴얼을 구체화하여 민원 처리의 효율성을 높이고, 파주시가 대도시 지위에 걸맞은 행정력을 발휘할 수 있도록 조례 제정 여부를 검토하여 시민들에게는 쾌적한 환경을 제공하고 소상공인에게 는 악취 저감 시설 설치 보조금을 지원할 수 있는 재정적 토대를 마련할 것을 의견표명한다.

조치결과(수용)

- ▶ 생활악취 민원 대응체계 강화, 조례 제정 검토 및 보조금 지원·홍보 추진

의견표명

평생학습관 수강료 환불 요청

민원내용

- ▶ 신청인은 평생학습관 수강료 면제대상자로서, 2025년 5월 시작 예정인 2기 요가 프로그램을 홈페이지에서 '최근 신청내역 불러오기' 기능을 이용하여 신청하였다.
- ▶ 그러나 '불러오기' 기능을 이용해 신청할 경우 면제대상 여부가 자동으로 비면제로 체크되는 점을 인지하지 못해 수강료가 발생하였고, 이에 신청인은 증빙서류를 구비하여 수강료 환불을 요청하며 민원을 제기하였다.

판단 및 결론

- ▶ 피신청인(평생교육과)에 따르면 수강생 모집 공고문 및 홍보물에 '수강료 면제는 수강신청 시 면제사유를 선택하여야 하며, 추후 과목 변경 및 소급적용은 불가하다'고 기재되어 있음에도 불구하고 신청인이 부주의로 면제 신청을 하지 않은 경우에는 「평생교육법」상 수강료 환불 대상에 해당되지 않는다는 점을 들어 수강료 환불이 불가하다는 입장을 밝히고 있다.
- ▶ 신청인과 피신청인의 의견을 종합한 결과, 신청 과정에서 신청인에게 귀책사유가 있는 점과 이러한 환불 불가 방침이 이전부터 지속적으로 적용되어 온 사항임을 감안할 때, 신청인에게만 예외적으로 환불 조치를 할 경우 형평성 문제가 발생할 우려가 있어 환불 요청 건은 기각한다.
- ▶ 다만 신청인의 단순 실수에 대해 최소한의 오류 정정 기회를 부여하지 않는 것은 행정편의주의적 조치로 볼 여지가 있으므로, 향후 유사 사례가 발생하지 않도록 시스템을 개선할 것을 의견표명한다.

조치결과(수용)

- ▶ 시스템 개선을 위해 홈페이지 담당 부서와 협의하고, 결제대행사 및 시스템 연계 등 관련 사항을 신속히 조율하여 접수 당일 21시 50분까지 면제대상 여부를 수정할 수 있도록 조치완료
※ 2025년 3기(8월) 접수 프로그램부터 적용 중

의견표명

◎◎로 포트홀 정비 요청

민원내용

- ▶ 신청인은 ◎◎로 ○○단지 진입 도로(이하 '이 민원 도로')가 보수가 이루어지지 않아 약 20여개의 포트홀이 발생해 차량 운행에 불편을 주고 있다고 주장한다.
- ▶ 특히 출·퇴근길에 포트홀을 피하려다 차량 간 충돌 위험과 타이어 파손 등의 사고 위험이 크므로 이 민원 도로에 대한 신속한 정비 및 보수를 요청하며 민원을 제기하였다.

판단 및 결론

- ▶ 피신청인(도로관리과)에 따르면 이 민원 도로는 ○○단지 조성 당시 만들어진 도로로 추정되며, 일부 구간은 국방부 소유, 나머지는 사도로 확인되어 도로의 소유 및 관리주체를 명확히 검토할 필요가 있다고 밝혔다.
- ▶ 또한 이 민원 도로는 「도로법」상 도로구역에 포함되지 않아 정비 대상이 아니므로 행정청의 관리책임은 없으나, 시민의 안전을 고려하여 공익목적 차원에서 국방부 소유 구간 약 180m에 대해 3월 20일 포트홀 일부를 보수하였으나, ○○단지를 출입하는 대형차량으로 인해 금세 파손된다고 주장한다.
- ▶ 시민고충처리위원회가 현장을 확인한 결과, 20여개의 포트홀이 발생하여 일부 정비가 이루어졌으나 오랜 기간 관리되지 않아 주변 도로 파손 상태가 심각하며, 사도 및 국방부 소유 도로라는 이유로 제대로 정비되지 않아 동일·반복 민원이 계속 발생하고 있다.
- ▶ 비록 이 민원 도로가 「도로법」상 정비 대상에 포함되지 않아 행정청의 직접적인 관리책임은 없다고 하더라도, 시민의 안전과 공익을 고려할 때 행정적 개입의 정당성이 충분히 있으며, 특히 출·퇴근 시간대 포트홀로 인한 사고 위험이 크고 반복적인 민원이 발생하고 있는 점을 고려할 때 신속한 정비 필요성이 인정된다.
- ▶ 이에 장마철이 오기 전에 이 민원 도로를 시민들이 안전하게 이용할 수 있도록 신속히 정비하고 안전조치를 취할 것을 의견표명한다.

조치결과(수용)

- ▶ '25. 7.: 도로 재포장(아스콘) 공사 완료 (L=390m, B=6~8.1m)

의견표명

◎◎읍 ○○리 농지성토로 인한 침수 피해

민원내용

- ▶ 신청인은 ◎◎읍 ○○리 △△번지(이하 '이 민원 농지1')의 토지주로서, 인근 ◇◇번지(이하 '이 민원 농지2')에서 농지성토가 이루어진 이후 호우 시 이 민원 농지1에 반복적으로 침수 피해가 발생하고 있다며 배수계획 검토 등을 요청하며 민원을 제기하였다.

판단 및 결론

- ▶ 피신청인(허가총괄과)에 따르면 이 민원 농지2의 농지성토 허가과정에서 제출된 배수계획을 검토하였으나, 이후 일부 구간에서 배수 불량이 확인되어 보완조치를 시행하겠다고 답변하였다.
- ▶ 농지성토 허가 당시 제출된 배수계획은 이 민원 농지2의 측구를 구거와 연결하여 ●●천으로 방류하는 것이었으나, 경지정리로 인해 구거의 고도가 ●●천보다 낮아 배수가 원활하지 못해 침수 피해가 발생한 것으로 판단된다.
- ▶ 이에 실제 지형 조건에 맞게 기존 배수로에 추가 연결하는 등 조치를 통해 우수가 정상적으로 배출되도록 하여 침수 피해를 방지하고, 향후 유사 민원이 발생하지 않도록 농지성토 인허가 시 현장 출장을 통한 지형·지세 실태조사를 면밀히 실시할 것을 의견표명한다.

조치결과(수용)

- ▶ '25. 10.: 해당부지의 배수로를 실제 지형 조건에 맞게 기존 배수로에 추가 연결하여 우수가 정상적으로 배출될 수 있게 조치완료

의견표명

◎◎읍 ○○리 △△번지 개발행위(농지성토) 준공 요구

민원내용

- ▶ 신청인은 ◎◎읍 ○○리 △△번지(이하 '이 민원 농지')의 토지주로서, 2022년 1m 이내의 개발행위(농지성토)는 당시 「파주시 도시계획 조례」 제18조에 따른 경미한 사항으로 허가 없이 성토를 진행하려 하였으나, 파주시에서 개발행위(농지성토) 허가를 득할 것을 요구함에 따라 성토 높이를 1.4m로 조정·협의하여 개발행위(농지성토) 허가를 신청하였다
- ▶ 그러나 담당자 교체과정에서 해당사항에 대한 인수인계가 이루어지지 않아 이미 협의된 성토 높이 1.4m가 아닌 0.7m로 파주시에서 허가한 것은 부당하다 주장하며, 종전 성토 높이 1.4m로 준공해줄 것을 요구하며 민원을 제기하였다.

판단 및 결론

- ▶ 피신청인(허가총괄과)에 따르면 「파주시 도시계획 조례」 제18조는 단순히 성토의 높이로만 개발행위 허가기준을 규정하는 것이 아니며, 성토 작업으로 인해 발생할 수 있는 '토사유출, 비산먼지 발생, 농로 오염 및 파손 등 주변환경에 미치는 영향을 파악하여 피해방지계획의 수립 등이 필요한 경우 등' 개발행위 허가 대상을 판단한다고 주장한다.
- ▶ 이 민원 농지의 개발행위(농지성토)허가 기준은 신청인과 피신청인 간 법령해석에 차이에서 기인한 것으로 명백한 위법·부당한 행위가 있었다고 단정하기 어려우므로 이 민원 농지의 성토 높이를 1.4m로 변경하여 준공해달라는 신청인의 요청은 기각한다.
- ▶ 다만, 신청인이 주장하는 인수인계 대해서는 행정 신뢰성을 위해 「파주시 사무인계·인수 규칙」을 철저히 준수할 것을 의견표명한다.

조치결과(수용)

- ▶ 개발행위 허가 과정에서 발생한 민원인 협의 내용은 건별로 관리하여 기록 및 문서화하여 전달하며, 정기적인 인계·인수서 내용 최신화 작업으로 팀별 공유 실시

의견표명

56호선 금릉램프 침덩굴 제거 요청

민원내용

- ▶ 신청인은 국가지원지방도 (56호선) 금릉램프 일대 유도수목(항나무)이 침덩굴에 뒤덮여 고사 위기에 처해 있고, 이로 인해 가로등 태양광 패널 또한 기능이 저해되고 있다 주장한다.
- ▶ 이에 지난 6월 제초작업 시 침덩굴이 제거되지 않은 점을 지적하며 시급한 대책 마련을 요청하고 민원을 제기하였다.

판단 및 결론

- ▶ 피신청인(도로관리과)에 따르면 연간 단가계약을 통해 연 3회 도로변 제초작업을 실시하고 있으며, 이미 5월과 6월에 2차례 정비를 완료하였고 미비된 부분은 9월 추가 정비를 통해 보완하겠다고 밝혔다.
- ▶ 침덩굴은 강한 생명력과 빠른 번식력으로 인해 산림과 도로변 등 다양한 생태계에서 다른 식물의 생장을 방해하고 토종 식물의 서식지를 잠식하여 생태계를 교란하는 대표적인 외래식물로 분류된다.
- ▶ 그럼에도 불구하고 현재 제초작업 과업지시서에는 덩굴류 제거에 관한 구체적인 지시가 포함되어 있지 않다.
- ▶ 이에 향후 제초작업 계약 및 과업지시서에 침덩굴 등 덩굴류 제거 항목을 반드시 반영하고, 공사감독관이 이를 직접 확인·점검하도록 할 것을 의견표명한다.

조치결과(수용)

- ▶ 침뿌리의 완벽한 제거를 위하여는 굴착 및 인력작업으로 많은 예산이 필요한 실정이나, 현재 여건에서 최대한 덩굴류의 생육을 최소화하도록 조치
- ▶ '26년 도로환경정비(제초작업) 연간단가 계약 시 과업지시서에 덩굴류 제거에 대한 구체적인 지시 포함 및 확인·점검 철저 이행

의견표명

당뇨병 소모성 재료 청구서 제출 방식 개선 요청

민원내용

- ▶ 신청인은 의료기기 업체를 운영하고 있으며, 기초생활수급자의 당뇨병 소모성 재료 구입에 따른 요양비 대리청구 시 청구서 원본을 시청에 직접 제출하고 있다.
- ▶ 다만 청구서 원본 제출을 위해 시청을 직접 방문하거나 우편으로 발송해야 하는 불편이 있어, 팩스 또는 문서24를 통한 전자제출 방식 도입을 요청하며 민원을 제기하였다.

판단 및 결론

- ▶ 피신청인(복지지원과)에 따르면 기초생활수급자가 직접 요양비를 청구할 경우 방문 또는 온라인(복지로)을 통해 신청이 가능하지만, 업체 대리청구의 경우 복지로 청구가 불가능하여 대부분의 업체가 우편으로 신청하고 있다고 밝혔다.
- ▶ 다만 반드시 청구서를 원본으로 제출할 필요가 없으므로 신청인이 요청하는 방식(이메일, 팩스, 문서24 등)으로 제출해도 무방하며, 앞으로도 민원인의 편의에 맞춰 다양한 방법으로 접수할 수 있도록 운영할 예정이라고 설명하였다.
- ▶ 피신청인이 이미 전자제출이 가능하다고 주장하고 있으나, 다수의 업체가 여전히 우편으로 신청하고 있는 상황을 고려할 때 신청인의 경우처럼 파주시가 청구서 원본 제출을 요구하는 것으로 오인할 소지가 있다.
- ▶ 이에 신청인을 포함한 업체들이 파주시가 청구서 원본 제출만을 요구한다고 오인하지 않도록, 현재 시행 중인 온라인 제출 방식(이메일, 팩스, 문서24 등)을 적극적으로 안내·홍보할 것을 의견표명한다.

조치결과(수용)

- ▶ '25. 10.: 지원 절차 관련 내용을 홈페이지에 게재하고, 요양비 청구기관에 청구방법 안내 공문을 발송하는 등 청구방법 홍보를 강화 실시

의견표명

○○지구 신축아파트 공사 현장 소음피해 대책 마련 요구

민원내용

- ▶ 신청인은 ○○지구 신축아파트 공사 현장(이하 '이 민원 공사 현장') 인근에 거주하는 시민으로 이 민원 공사 현장에서 발생하는 소음으로 일상생활에 심각한 불편과 피해를 겪고 있으므로 대책을 마련을 요청하며 민원을 제기하였다.

판단 및 결론

- ▶ 피신청인1(주택과)에 따르면 공사 착공 전 단계부터 소음 등 생활환경 민원을 예방하기 위해 사업주체에 사전계획 수립을 요구하고, 민원 발생 시 즉시 현장에 전달하여 신속한 조치가 이뤄지도록 하고 있으나, 「주택법」상 소음·먼지 등 환경피해를 직접적으로 규제하는 근거가 없어 한계가 있다고 밝혔다.
- ▶ 피신청인2(기후위기대응과)에 따르면 이 민원 공사 현장에 대해 다수의 민원이 접수되어 총 10회의 소음측정을 실시하여 기준을 초과한 경우 행정처분 및 과태료 부과를 실시하였으며, 앞으로도 지속적으로 모니터링을 실시하겠다고 밝혔다.
- ▶ 다만 피신청인2의 소음규제기준 초과 시 행정처분 등의 조치에도 불구하고 다수의 민원이 발생하는 것을 미뤄볼 때 실질적인 보완대책이 필요하다고 판단된다.
- ▶ 이에 공사 시간 준수 여부 확인 및 위반 시 행정지도 강화, 피해 시간대 소음 측정 및 결과 공개, 주민참여형 모니터링 검토, 소음 피해 구제 안내 및 부서 간 협업체계 구축 등을 통해 실질적인 소음 저감대책을 마련할 것을 의견표명한다.

조치결과(수용)

- ▶ 해당 공사현장에 대한 지속적인 모니터링 실시
 - 특정 장비 사용시간 준수여부 상시 확인
 - 25. 10.~11.: 피해지점에서 이 민원 공사 현장에 대한 소음 측정 시행
 - (결과) 생활소음 규제기준 이내: 59dB(A)
 - ※ 주거지역, 주간, 공사장 생활소음 규제기준: 65dB(A)
 - 민원이 지속적으로 발생 시 이 민원 공사 현장 포함 주기적으로 모니터링 실시 예정

합의권고

○○읍 ○○리 △△번지 외 1필지 매수 청구

민원내용

- ▶ 신청인은 ○○읍 ○○리 △△번지 외 1필지(이하 '이 민원 토지')의 소유주로서, 파주시가 토지사용 승낙 없이 지하시설물(오수·우수관로)을 매설하였다며 2016년에 소송을 제기하였고, 2017년 이 민원 토지의 인도 및 시설물 철거 판결을 받았다.
- ▶ 이후 2023년과 2025년 두 차례의 감정평가를 거쳐 협의를 진행하였으나, 신청인은 평가금액이 공시지가에도 미치지 못해 불합리하다고 주장하며 적정 시가에 의한 협의매수를 요청하고 민원을 제기하였다.

판단 및 결론

- ▶ 피신청인(하수도과)에 따르면 이 민원 토지 지하에 매설된 시설물이 ○○읍 ○○리 일대 1,600여 세대의 생활하수를 이송하는 주요 기반시설로서, 철거 시 도로 단절, 교통 불편, 행정력 소모 및 막대한 공사비 발생 등의 문제가 있어 현실적으로 협의매수 방식의 보상 추진이 필요하다고 밝혔다.
- ▶ 위원회는 이 민원을 단순한 재산권 분쟁이 아니라 행정상 공익시설의 존속과 개인 재산권이 충돌하는 복합 민원으로 판단하였다.
- ▶ 또한 지하시설물(오수·우수관로)의 이전·철거는 기술적 난이도와 막대한 비용을 수반하고 시민 생활기반에 직접적인 영향을 미치므로, 현실적으로 시행이 어려울 것으로 판단된다.
- ▶ 이에 신청인과 피신청인의 요구액을 종합적으로 고려하여 이 민원 토지의 협의매수를 추진할 것을 합의 권고한다.

조치결과(수용)

- ▶ '25. 10.: 토지보상금 지급 및 협의매수 완료

의견표명

○○역 주차장 유료화 운영 문제 및 환승할인 시스템 개선 요청

민원내용

- ▶ 신청인은 ○○역 주차장(이하 '이 민원 주차장')을 이용하는 시민으로서, 7월 이 민원 주차장의 유료화 전환 과정에서 정기관 제도에 대한 충분한 사전 홍보가 이루어지지 않아 공정한 신청 기회를 보장받지 못했다고 주장하였다.
- ▶ 또한 민원 응대 교육이 미흡하다는 점과 이 민원 주차장 이용요금 결제 시 일부 교통카드(G-pass, 지하철 정기권)의 환승할인이 적용되지 않는 문제를 지적하며 시스템 개선 및 민원 응대 교육 강화를 요청하며 민원을 제기하였다.

판단 및 결론

- ▶ 피신청인(주차관리과)에 따르면 이 민원 주차장 유료화를 진행함에 따라 정기관 신청방법을 9월 30일 파주도시관광공사가 '파주파크' 홈페이지에 게시하였으며, 10월 1일에는 이 민원 주차장 진·출입로에 일부 교통카드는 환승할인이 적용되지 않는다는 내용을 안내하였다고 밝혔다.
- ▶ 특히 지하철 정기권의 경우 지하철 전용 상품으로, 하차 시간 등 환승정보가 포함되지 않아 주차정산시스템에서 환승할인 카드로 인식되지 않았다고 설명하였다.
- ▶ 그럼에도 불구하고 이 민원은 환승할인 제도의 구조적 한계와 제도 시행 전 피신청인의 홍보 및 안내 부족이 복합적으로 작용하여 이용자 불편이 발생한 사례로 판단된다.
- ▶ 이에 향후 공영주차장의 유료화 전환 시 충분한 사전예고와 홍보를 실시하고, 이용자 중심의 안내체계를 마련하며, 민원 응대 강화를 위한 직무교육을 시행할 것을 의견표명한다.

조치결과(수용)

- ▶ '25. 9.: 정기관 신청 홈페이지(파주파크) 내 정기관 안내 팝업 등록
- ▶ '25. 10.: 직원 교육 실시 및 이 민원 주차장 정기관 신청 안내 현수막 및 안내판 설치
- ▶ '25. 12.: 지하철, 정기관 관련 민원 공유 및 제도개선 검토 요청 공문 발송
→ 지속적으로 경기도청, 한국철도공사에 환승할인 시스템 개선 건의 예정

의견표명

◎◎동 ○○체육공원 소음 관련 민원

민원내용

- ▶ 신청인은 ◎◎동 ○○체육공원(이하 '이 민원 체육공원') 인근에 거주하는 시민으로 축구장과 족구장에 서 발생하는 소음으로 생활 피해가 심각해 여러 차례 민원을 제기하였으나, 개선되는 사항이 없어 소음 실측을 통한 실질적인 방음 대책을 요청하며 민원을 제기하였다.

판단 및 결론

- ▶ 피신청인(체육과)에 따르면 '23. 9월 소음 측정 용역을 통해 이 민원 체육공원 축구경기장 소음에 대해 3D 시뮬레이션 검토 결과 일반 소음은 법적 기준에 적합한 수준으로 확인되었으나, 확성기 소음이 기준치인 65dB를 2.2dB 초과한 67.2dB로 측정되었으며,
- ▶ 소음 저감을 위해 방음벽 설치도 검토하였으나, 8억원의 예산이 소요되는데 비해 소음 감소 효과가 61.5dB 수준에 그칠 것으로 예측되어 근본적인 해결책으로는 한계가 있다 판단하여 '23. 3월 부터 새벽 시간대(06:00~08:00) 대관을 중단하고, '22년 부터 두 차례에 걸쳐 방음림을 조성하는 등 다각적인 소음 관리 노력을 지속하고 있다고 밝혔다.
- ▶ 이러한 노력에도 불구하고 방음벽 설치가 비용 대비 효과가 낮아 쉽게 결정하기 어렵다는 이유로 확성기 소음 최소화를 위해 체육행사 사용승인을 지양함에 따라 시민의 공공체육시설 이용 효율이 저하되고 있으며 인근 주민의 소음 피해는 지속되고 있다.
- ▶ 따라서 신청인과의 협의를 통해 신뢰 가능한 조건에서 소음을 재측정한 후 결과를 바탕으로 방음벽 설치 여부를 긍정적으로 검토할 것을 의견표명한다.

조치결과(수용)

- ▶ 민원인과 소음측정(시간, 지점, 방법) 등을 사전협의하여 '26. 5월 소음검토 용역(3D 시뮬레이션)을 추진 시 반영
- ▶ 소음측정 용역 결과에 따라 순차적으로 방음벽 설치 검토

의견표명

파주시 내 전동킥보드 이용 제한 요청

민원내용

- ▶ 신청인은 전동킥보드로 인한 시민 안전 위협, 보행자 불안, 무질서한 이용 행태에 대해 문제를 제기하며 파주시 내 전동킥보드 이용 제한을 요청하였다.

판단 및 결론

- ▶ 피신청인(교통정책과)에 따르면 민간 공유 전동킥보드 대여업은 인허가 없이 사업자등록만으로 운영돼 지자체가 직접적 제한이나 금지를 시행하기 어려운 가운데, 파주시는 2021년 제정된 「파주시 개인형 이동장치 이용 및 안전 증진 조례」에 따라 무단방치 단속·건인 및 주차구역 설치 등을 추진하고 있으며, 전동킥보드 없는 거리 조성을 위한 조례 개정안을 2025년 11월에 입법예고한 상태라 밝혔다.
- ▶ 또한 전동킥보드의 올바른 이용문화 정착을 위해 중·고등학교 대상交通安全교육과 안전캠페인을 지속 추진하며 이용자 안전의식을 제고하고 있으며, 무면허 이용 방지를 위해 대여업체에 면허 인증 절차 강화와 팝업 표출 등 조치를 지속적으로 요청하고 있다고 하였다.
- ▶ 이러한 파주시의 노력에도 불구하고 전동킥보드 관련 민원이 지속 증가하고 있고, 전동킥보드 없는 거리 조성은 법령 미비와 경찰 협의 필요 등 제약이 있다.
- ▶ 이에 현재 추진하고 있는 조례 개정을 신속히 추진하여 전동킥보드 없는 거리를 조성하고, 대상지 선정 시 다양한 의견을 수렴하여 면밀히 검토할 것을 의견표명한다.

조치결과(수용)

- ▶ '25. 11.~12.: 조례 개정 입법 예고
- ▶ '26. 1.: 의회 안전상정(조례안 심의)
- ▶ '26. 상반기.: 조례 공포 및 전동킥보드 없는 거리 후보지 검토

제도개선

파주시 청소년수련관 성인장애인 수영장이용요금 할인 요청

민원내용

- ▶ 신청인은 ◎◎읍에 위치한 파주시 청소년수련관 수영장(이하 이 민원 수영장)을 이용하는 시민으로 다른 시설들은 장애인 경감 요금을 적용하고 있는 것에 비해 이 민원 수영장은 이용료 경감 혜택을 적용하고 있지 않음에 할인을 요청하며 민원을 제기하였다.

판단 및 결론

- ▶ 피신청인(청년청소년과)에 따르면 이 민원 수영장이 청소년시설로서 「파주시 청소년시설 설치 및 운영에 관한 조례」 별표 3에 따라 '장애인복지법에 따른 장애인으로 등록된 청소년'만 전액 면제대상으로 규정되어 있으므로, 성인 장애인에 대한 요금 경감은 법적 근거가 없어 즉시 적용하기 어렵다는 입장을 밝혔다.
- ▶ 현재 파주시는 ○○지역에 장애인체육관(이하 '이 민원 체육관')을 건립 중이나, 지역 특성상 면적이 넓어 모든 장애인들이 이 민원 체육관의 수영장을 이용하기에는 현실적인 어려움이 있을 것으로 판단된다.
- ▶ 이에 장소와 연령에 관계없이 장애인이 수영장을 이용할 경우 「장애인복지법」에 따른 경감요율을 적용하는 것이 타당하다고 판단하여, 조례를 개정하여 장애인복지법에 따른 등록장애인 및 장애의 정도가 심한 중증장애인과 동행하는 보호자 1명에 대해 50% 감면 규정을 신설할 것을 제도개선으로 주문한다.

조치결과(수용)

- ▶ '25. 11.: 사전심사 및 관계부서 협의
- ▶ '25. 11.~12.: 조례 개정 입법 예고
- ▶ '26. 1.: 의회 안건상정(조례안 심의 및 의결)
- ▶ '26. 2.: 조례 공포 및 시행
 - ※ 장애인복지법에 따른 등록장애인 및 장애의 정도가 심한 중증장애인과 동행하는 보호자 1명에 대해 50% 감면 규정을 신설

의견표명

상수도 단수 대처 미흡 및 재발 방지 요청

민원내용

- ▶ 신청인은 2025년 9월부터 11월까지 파주시 일대에서 반복 발생한 탁수 및 단수 사고(9월 ◎◎마을 8천세대, 10월 ○○동 1만5천세대, 11월 파주시 전역 17만세대 약 3일간 단수)가 구조적 관리 부실로 인한 것이라고 주장하며,
- ▶ 단수 발생 시 수자원공사 및 파주시청의 연락 두절, 반복 답변, 복구 일정 미안내 등 사후 대응 실패를 지적하며, 관계 기관의 책임 규명, 근본 원인 해결, 재발 방지 및 정확한 안내 체계 마련을 요구하며 민원을 제기하였다.

판단 및 결론

- ▶ 피신청인(상수도과)에 따르면 최근 단수 및 탁수 발생의 주요 원인이 외부 공사 중 사전 협의 없이 상수관 파손 또는 밸브 무단 조작 사례가 증가하고 있으며, 단수 상황 시 민원 전화 급증과 복구 예정 시각 변경으로 인해 동일 안내를 반복할 수밖에 없었다고 밝혔다.
- ▶ 이에 향후 개선방안으로 시설 파손 업체에 대한 원인자부담금 상향 및 고발 조치, 수자원공사와 현장 연락관 상호 파견을 통한 정보공유 강화, 상황별 안내문구 표준화 등 내부 위기 대응 지침을 마련하였으며, 기후에너지환경부 주관 공동조사단을 통해 기관별 책임을 규명할 예정이라고 밝혔다.
- ▶ 「수도법」 및 「파주시 수도 급수조례」에 따라 수도 공급 중단 시 신속하고 정확한 안내가 요구됨에도 본 사안에서는 일관된 정보제공이 부족했으며, 대규모 단수 상황에 대비한 표준화된 안내 체계와 기관 간 협력 시스템이 충분히 구축되지 않아 시민 불편이 확대된 것으로 판단된다.
- ▶ 이에 상수관로 공사 사전 협의 절차 강화, 수자원공사와 실시간 정보공유 체계 구축, 단수 발생 시 표준화된 안내문구 마련을 통해 일관되고 신속한 정보제공이 이루어지도록 할 것을 의견표명한다.

조치결과(수용)

- ▶ 단수 등 수도사고 발생 시 시민 안내가 지연되지 않도록 비상연락체계 정비 및 다채널 안내(재난문자, 홈페이지, 언론보도, SNS 등)기준을 마련하고 K-water에 상호연락관을 파견하여 초동 및 현장 공동 대응 체계를 구축 → '26. 3.: 완료 예정

의견표명

상수도 단수 안내 및 수질검사 관련 아파트 편중 개선 요청

민원내용

- ▶ 신청인은 단수 안내 및 수질검사 정보가 아파트 중심으로 제공되어 빌라·단독주택 거주자는 정보 접근에서 소외되었고, 복구 상황에 대한 안내가 누락되거나 불명확하였다고 주장하며, 안내 체계 및 대응 방식 전반에 대한 점검과 개선을 요청하며 민원을 제기하였다.

판단 및 결론

- ▶ 피신청인(상수도과)에 따르면 재난문자 발송, SNS·홈페이지 공지를 실시하였으나, 일부 미수신 사례는 통신사 기지국 특성 및 수신 설정 등 기술적 요인에 따른 것이며, 공동주택은 관리사무소를 통한 단수 안내를 병행하였다고 밝혔다.
- ▶ 또한 급수 재개 후 관 세척 및 배수 조치를 실시하고 학교·공동주택 저수조에 대해서는 즉시 수질검사를 시행하였으나, 다세대·단독주택의 경우 저수조 미보유 특성상 수돗물안심확인제(워터코디 방문)를 신청제로 운영하고 있다고 설명하였다.
- ▶ 「수도법」 제37조 및 동법 시행규칙 제24조, 제39조, 제41조, 「파주시 수도급수 조례」 제25조에 따라 재난 상황에서는 신청 여부와 무관하게 적극적이고 포괄적인 안내 체계가 요구됨에도, 단수 안내 및 수질검사 체계가 공동주택 중심으로 운영되어 단독·다세대 주택 거주자의 정보 접근성 및 안전 보장에 형평성이 부족했던 것으로 판단된다.
- ▶ 이에 공동주택은 관리사무소 협조 안내를 지속하고, 단독·다세대 주택은 세대 방문 수도관 직접 검사 확대 및 통리장·마을 방송 등 지역밀착형 안내를 병행하며, 수돗물안심확인제를 적극 홍보·안내하여 수질검사 접근성을 확대하고, 사고 발생 시 동시다발적 안내 및 복구 일정에 대한 구체적·상시 정보 제공 체계를 마련할 것을 의견표명한다.

조치결과(수용)

- ▶ 단수 및 복구 상황에 대한 안내가 편중되지 않도록 기존의 안내 방식 외에도 읍면동(통리장 마을방송) 협조체계를 적극 활용하고, 안내문구 배포기준 표준화 진행
- ▶ 저수조를 사용하지 않는 비아파트 지역에 대한 수질검사에 대해서는 '수돗물 안심확인제'를 개별신청하여 결과를 받아볼 수 있도록 안내·홍보체계 강화 → '26. 3.: 완료 예정

의견표명

버스정류장 환경개선 확대

민원내용

- ▶ 버스정류장 환경개선을 요구하는 민원이 위원회로 접수됨에 따라 조사하던 중 추가 예산 확보를 통한 지역의 특성, 형평성을 고려한 버스정류장 환경개선이 필요하다고 판단하여 본 건을 자체발굴하였다.

판단 및 결론

- ▶ 피신청인(버스정책과)에 따르면 도비 매칭을 통한 환경개선과 자체 예산 확대가 필요하나 모든 민원을 해결하기 어렵고, 발열의자 설치는 정류소 승차 인원수 및 민원요구도를 고려하여 우선순위를 정하고 있으며, 자체예산만으로는 시민들이 원하는 모든 장소에 설치하기 어렵다고 밝혔다.
- ▶ 「대중교통 육성 및 이용촉진에 관한 법률」 제3조에 따라 국가 등은 대중교통 이용 환경 개선 책무가 있으나, 현재 밀폐형 정류장 23개는 주로 ◎◎지역에 설치되어 있고 ○○지역 2개 외에 △△지역에는 설치장소가 없어 지역적 형평성이 부족한 것으로 확인된다.
- ▶ 또한 발열의자 325개도 겨울철 평균기온이 낮은 △△지역에 추가 설치 필요성이 나타나고 있으나, 연간 예산만으로는 추가 설치가 어려운 상황이다.
- ▶ 이에 파주시의 넓은 면적과 버스정류장 수를 고려하여 환경개선 예산을 추가 확대 편성하고, 북부지역의 위치적 특성과 추운 환경을 감안하여 밀폐형 정류장 및 발열의자를 추가로 설치할 것을 의견표명한다.

조치결과(수용)

- ▶ '25년 발열의자 33개소를 설치하고 이 중 10개소를 △△지역에 배치
※ '26년 상반기 중 △△지역 버스정류장 2곳에 발열의자 추가 설치
- ▶ 향후 예산확보를 통해 ○○, △△지역 설치 확대 및 밀폐형 정류소 배정 추진

의견표명

시내버스 장기 운행중단에 따른 대응 방안 필요

민원내용

▶ ◎◎번 시내버스 장기 운행중단에 따른 시민 불편 민원이 위원회로 접수됨에 따라 조사하던 중 단일노선의 버스가 장기 운행중단 시 체계적인 대응 방안이 필요하다고 판단하여 본 건을 자체발굴하였다.

판단 및 결론

- ▶ 피신청인(버스정책과)에 따르면 ◎◎번 버스는 운수사업자의 경영난으로 정상 운행에 어려움이 있어 일시 중단되었고, ○○번 버스는 차량 고장으로 10월 말 수리를 완료하여 11월 3일 운행을 재개하였다고 밝혔다.
- ▶ 「여객자동차 운수사업법」 제1조(목적) 및 제10조(사업계획의 변경)에 따라 버스 사업자는 안정적인 운송 서비스를 제공해야 하며, 같은 법 제19조(사고 시의 조치 등) 제2항에 따르면 사업용 자동차의 운행을 재개할 수 없는 경우 대체 운송 수단을 마련하여 이용자에게 제공하는 등 필요한 조치를 해야 한다.
- ▶ 그러나 해당 버스회사는 사고 시의 조치를 이행하지 않아 시민 이동권을 침해하고 다수의 불편을 초래하였으며, 노선 대체 수단이 없어 시민 불편이 지속된 것으로 확인되었다.
- ▶ 이에 버스 운행 중단 발생 시 시민 불편을 최소화할 수 있도록 파주시 차원의 대응 매뉴얼을 마련하고, 버스회사가 운행 중단에 따른 조치를 이행하지 못할 경우 행정조치 및 대체 운송 수단 확보 등을 통해 시민 불편을 해소할 것을 의견표명한다.

조치결과(수용)

- ▶ 본 건은 운수사업자 경영악화(운수종사자 부족, 차량 관리 미흡 등)로 발생한 사항으로 정상운행이 불가능한 노선 반납 및 신규업체로 전환 등을 검토하여 시민 불편이 발생하지 않도록 노력중
- ▶ 추후 버스 운행 중단 시 적극적이고 신속한 안내 및 사안 및 여건을 고려한 대체 버스 준비로 시민 불편 최소화 추진

의견표명

상수도 단수 대처 미흡 및 재발 방지 요청

민원내용

- ▶ 신청인은 예고된 24시간 단수 이후에도 약 60시간 이상 정상적인 급수가 이뤄지지 않아 식수·위생·취사 등 일상생활에 중대한 불편이 발생하였다고 주장한다.
- ▶ 또한 단수기간 중 지급된 생수가 가구원수를 고려하지 않은 획일적 기준으로 지급되어 실질적인 생활 보전에 미흡하였고, 관리실 연락 두절 및 안내 부정확 등을 들어 향후 재발 방지 및 합리적인 개선 조치를 요청하며 민원을 제기하였다.

판단 및 결론

- ▶ 피신청인(상수도과)에 따르면 수자원공사를 통한 원인 파악 및 긴급 충수 요청, 비상 급수 계획에 따라 세대별 생수 2L × 6병 / 500mL × 20병(총 361만병)을 지급하고 물차 총 156대를 운영하였으며, 취약계층에게는 별도 생수 3,348팩을 추가 공급하였다고 밝혔다.
- ▶ 또한 주요 관로 관 세척 및 잔류염소·탁도검사를 실시하고 학교, 공동주택 저수조 수질검사를 순차적으로 실시하였으며, 다세대주택·상가 등에 대해서는 수도물안심확인제를 통한 수질검사를 실시하였다고 설명하였다.
- ▶ 「수도법」 제37조 및 동법 시행규칙 제24조, 제39조, 제41조 및 「파주시 수도 급수조례」 제25조에 따르면 수도 공급 중단 시 신속하고 정확한 상황 공유 및 시민 안내가 이루어져야 하나, 본 사안의 경우 단수 장기화 과정에서 복구 일정 및 대응 상황에 대한 정보가 일관되게 제공되지 못한 점이 확인되었다.
- ▶ 이에 향후 유사 사고 발생 시 복구 일정 및 상황에 대한 정보를 신속하고 일관되게 제공하는 정보제공 체계를 개선하고, 취약계층·학교·노인정 등의 생활 여건과 가구원수를 연계하여 생수를 지급하는 유연한 대응 체계를 마련할 것을 의견표명한다.

조치결과(수용)

- ▶ 단수 발생 시 급수지원과 관련하여 지원 기준 절차를 정비하고 배부 방식 보완
- ▶ (생수 지원) 지역별 세분화하여 각 지역별 생수 생산업체 사전 지정으로 자체없이 비상급수가 지원될 수 있도록 개선
- ※ 생수구입비 보상: 사고원인자인 K-water와 지속적으로 협의하여 조속한 시일 내 보상안 확정 노력
→ 확정 시 홈페이지 공개 예정

3 기타 민원 처리 결과

연번	신청 일자	민원 내용	처리 결과(답변 내용)
1	2025. 1. 3.	㉠번 버스 노선 변경 요청	㉠번 버스는 경기도 관할 광역버스로 관련법령에 따라 정차정류소가 축소되었으나, 지속적인 운영 모니터링을 통해 추가 정차 요청 계획
2	2025. 1. 9.	㉠동 〇〇공원 상가주택 쓰레기 자동집하시설 소음발생 해소 요청	쓰레기 흡입과정에서 발생하는 소음으로 물리적인 개선은 어려우나, 시설 운영시간을 새벽시간이 아닌 오후시간으로 변경
3	2025. 1. 12.	자유로 ㉠면 구간단속구간 조정 요청	파주경찰서 '교통안전시설 심의위원회' 안건 상정 및 검토 요청
4	2025. 1. 15.	버스 무정차에 따른 조치 요청	무정차 운행 빈발 정류소에 대해 지속적인 모니터링 및 운수종사자 교육 실시로 개선 노력
5	2025. 1. 15.	통일로 ㉠역~〇〇리 구간 보도(인도) 및 가로등 설치 요청	통일로 도로관리청(의정부국토관리부)에 사업건의 공문 발송 등 협의 추진 요청
6	2025. 1. 15.	㉠마을 유치원 부지 사업 추진 및 관리 요청	유치원 부지는 교육청 관할로 즉시 활용은 어려우나, 운정5동에서 지속적으로 환경 관리를 시행 중
7	2025. 1. 16.	㉠번 버스 무정차에 따른 조치 요청	무정차에 대해 운수사 의견 제출 및 교육을 실시하고, 지속적인 모니터링과 재발 방지 조치 추진

연번	신청 일자	민원 내용	처리 결과(답변 내용)
8	2025. 1. 20.	시도1호선 ㉠사거리~〇〇교 구간 구거 복개 요청	시도1호선 구간을 개거 형식으로 건설하고, 보행자 안전 난간 설치 및 진출입로 확장 등 안전 개선 조치 시행
9	2025. 1. 22.	전기차 전용주차구역 충전 방해 행위 처분 요청	전기차 충전방해 신고제도의 법적 요건을 확인하고, 적법한 행정처리 및 충전시설 관리 개선 요청
10	2025. 1. 22.	평생학습관 강좌일정 및 수강료 개선 요청	평생학습관 3분기 운영 및 강좌 기간 확대, 타 시군 대비 저렴한 수강료로 시민 평생학습 지원 강화
11	2025. 1. 23.	교통약자 이동지원 제도 개선 요청	교통약자 지원을 위해 특별교통수단 36대와 파주시 바우처 택시 65대를 운영하며, 임산부 우선 배차 차량 5대 신설로 편의 향상
12	2025. 1. 24.	김포-관산간 도로 공사에 따른 파주구간 피해 개선 요청	내와 시공사는 도로 임시포장 및 보수를 실시하고, 파주시는 지속적인 협의를 통해 시민 불편 최소화 추진
13	2025. 1. 26.	GTX 운정중앙역 버스환승센터 주정차 단속 요청	GTX 운정중앙역 환승센터 구간에 불법주정차 단속 강화, 현수막 및 표지판 설치, 이동식 감시카메라 운영 및 CCTV 설치 검토 추진
14	2025. 2. 3.	㉠면 〇〇리 계획관리지역으로 변경 요청	용도지역 변경은 현재 어려우나 2025년 하반기 도시관리계획 재정비 시 관련부서 상담 안내

연번	신청 일자	민원 내용	처리 결과(답변 내용)
15	2025. 2. 7.	◎◎읍 빈집 담장 전도위험 해소 요청	빈집 소유자에게 관리 협조 요청 공문을 발송하였으며, 실태조사 용역 후 빈집 정비 정책 마련 계획
16	2025. 2. 7.	낙엽에 따른 공장 지붕배수 불량으로 발생한 피해 해소 요청	낙엽발생 고목은 점용자가 식재한 개인 재산으로 일방적 제거 불가하나, 점용자에게 민원 전달 및 조치 요청
17	2025. 2. 14.	◎◎면 전원주택 단지 진입로 확보 요청	농업생산기반시설 구거 복개는 수해 위험으로 어려우나, 기술적 대안 제시 또는 법적 구제 절차 안내
18	2025. 2. 14.	제2외곽순환도로 공사로 인한 침수피해 방지 요청	침수 우려 해소를 위해 해당지역을 배수개선사업 대상지로 선정하고, 2027년부터 배수펌프장 설치 및 사업 추진 예정
19	2025. 2. 19.	◎◎동 개발행위(야영장)로 인한인근토지피해방지요청	착공 후 가설울타리 조정·해체, 카페 안내 현수막 설치 등 민원 방지 노력 지속
20	2025. 2. 21.	◎◎마을 공동주택공사로 인한 주변단지 피해방지요청	소음 민원관리계획서 제출 및 발파공사 공개, 비산먼지 지도점검 시행, 환경분쟁조정위원회 통한 피해보상 절차 안내
21	2025. 2. 21.	◎◎산업단지 쓰레기 수거함 설치 요청	수거함 설치 대신 청소대행업체 매일 2회 청소 및 지속 모니터링·단속으로 도로 미관 및 위생 관리 강화

연번	신청 일자	민원 내용	처리 결과(답변 내용)
22	2025. 2. 26.	가족돌봄수당 돌봄조력자 교육 대상 문의	돌봄조력자 의무교육은 본인이 직접 이수 해야 하는 것과 가족돌봄수당 신청해야 하는 절차 안내
23	2025. 3. 1.	◎◎동 GTX 통행육교 조기사용 요청	◎◎마을 입주민 이동 불편 해소를 위해 LH와 협의, 안전관리 전제로 보도육교 임시 또는 조기 통행 방안 검토 요청
24	2025. 3. 2.	◎◎산업단지 불법현수막 제거 요청	불법 현수막 철거 민원 대응 요령 및 관련 법규 매뉴얼을 제작하여 전 읍면동에 배포, 업무 참고 자료로 활용 예정
25	2025. 3. 3.	◎◎읍 ○○리 사유도로 노면 도색 요청	사유도로 차선 도색 및 가로등 개선을 예산 범위 내에서 우선순위에 따라 순차적으로 조치
26	2025. 3. 7.	빌라 테라스 불법 확장 조치 요청	민원지역은 계획관리지역으로 조정 설치 의무 없으며, 건축법상 테라스 확장은 위반 사항을 안내
27	2025. 3. 12.	주정차 단속 과태료 부과 및 고지서 미송달에 따른 환급 요청	과태료 고지서 미송달로 부과 취소 및 환급 처리 결정, 관련부서 문의로 환급 절차 안내
28	2025. 3. 17.	◎◎번 버스 불규칙한 배차시간 조정 요청	해당노선 정상운행 촉구하되, 운영이 어려울 시 노선반납또는신규운송사업자전환등해결방안안내
29	2025. 3. 25.	수영체육시설 프로그램 개편에 따른 자유수영 제한 및 회비 조정 요청	신규 수요 해소를 위해 자유수영 제한 및 강습 증설, 기존 회원 이용 시간 보장, 회비 하향은 형평성상 불가 안내

연번	신청 일자	민원 내용	처리 결과(답변 내용)
30	2025. 3. 28.	대형쇼핑센터 내 개별점포의 지역화폐 가맹점 등록 허용 요청	대형쇼핑센터 내 개별점포 가맹점 등록은 지침상 불가하나, 경기도 심의위원회에 개선 의견 적극 제시 예정
31	2025. 3. 20.	택시 승차거부 및 불친절에 따른 조치 요청	승차 거부 행위는 「택시운송사업법」 위반으로 확인될 시 법적 조치 예정이며 개인택시조합에 주의 조치 및 친절 운행 요청 안내
32	2025. 3. 31.	불법전용 농지 추인 또는 양성화 요청	농지 무단 전용은 사후 추인 불가, 원상회복 후 농지전용허가 신청 절차 안내
33	2025. 4. 2.	○○면 ○○리 △△번지 일대 태양광사업 인허가 취소 요청	태양광 발전사업은 관계 법령상 적법하며 환경 영향은 기준 이하로 인허가 제한 불가하나 향후 인허가 시 주민 소통 강화 추진
34	2025. 4. 4.	도로 상시 주차차량 조치 요청	민원지역은 법령상 주정차 금지구역이 아니지만, 주민 불편 해소 위해 차주 이동 주차 요청
35	2025. 4. 9.	일회용 의료기기 관리소홀 병원 조치 요청	일회용 주사바늘 사고는 「의료법」 처벌이불가하나 「폐기물관리법」 위반으로 고발 조치 및 의료폐기물 관리 강화 지도
36	2025. 4. 9.	○○동 ○○번지(도) 임시주차장 사용 요청	해당지번은 보행자 전용도로로 지정되어 도로법상 자동차통행 및 주차목적 점용 불가, 임시주차장 사용 허가 불가 안내
37	2025. 4. 10.	○○읍 ○○리 가로등 불빛 방향 조정 요청	해당지번에 위치하여 주택으로 향하는 가로등 불빛 차단을 위해 빔가리게 설치 안내

연번	신청 일자	민원 내용	처리 결과(답변 내용)
38	2025. 4. 15.	스포렉스 ◎◎점 무료주차시간 확대 요청	무료 주차 시간 부족 민원 해소 위해 자유 수영 시간 조정 및 주차 시간 확대 방안 검토
39	2025. 4. 25.	◎◎읍 소하천(○○천) 정비사업 실시설계(안) 변경 요청	실시설계 시 사유지 편입 최소화, 구조물 보존, 대체 설계 재검토 요청 및 지속 점검 예정
40	2025. 4. 28.	◎◎체육공원 테니스장 보수 요청	테니스코트 인조 잔디 및 옹벽 안전매트 보수 조치로 공공체육시설 안전 및 이용 편의 개선
41	2025. 4. 29.	안전지대 주정차 단속 및 안전봉 설치 요청	해당지역은 市 인수 전으로 LH 협의 및 승인 절차 이행 후, 물리적 차단시설 추가 설치 검토
42	2025. 4. 30.	◎◎호수 산책로 우회공사 중지 요청	사유지 데크 민원 및 안전사고 근본 해결 위해 우회 노선 설치 및 기존 데크 철거 공사 적법 절차에 따라 사업 진행중임을 안내
43	2025. 4. 30.	GTX 운정중앙역 사거리 좌회전차선길이연장요청	제2자유로 좌회전·유턴 정체 해소 위해 차선 연장이 2025년 교통안전종합대책 중점개선 대상에 반영할 수 있는지 검토
44	2025. 5. 1.	마을안길 반사경 설치및 교통안전표지판이설 요청	교통안전표지판 조속 설치 요청하되, 반사경은 공공 목적 부합 어려워 불가 안내
45	2025. 5. 12.	식용란수집판매점 과태료 감경 요청	과태료 부과 당시 민원인이 자인서를 제출한 사항으로 감경이 어려움 안내

연번	신청 일자	민원 내용	처리 결과(답변 내용)
46	2025. 5. 13.	◎◎삼거리 횡단보도 설치 요청	보행자 안전 위해 시선유도봉 설치완료하고 사업 지연 해소 위한 공정 점검 및 불편 최소화 추진
47	2025. 5. 14.	◎◎동 ○○번지 외 1필지 농업진흥구역 해제 요청	농업진흥지역 해제 요건 미충족으로 불가하나 향후 여건 변화 시 재검토 될 수 있음을 안내
48	2025. 5. 15.	◎◎면 ○○리 △△번지(전) 도로사용에 따른 보상 요청	행정 관리 미흡의 구조적 문제로 판단, 보상 기준 마련 검토 및 민사소송 시 행정 지원할 것으로 안내
49	2025. 5. 16.	보도블럭 교체공사에 따른 피해 보상 요청	공사 절차 적법하나 사전 안내 미흡으로 피해 발생 시 손실보상 청구 가능하며 증거 확보 후 행정청 청구, 거부 시 행정심판·소송 가능 안내
50	2025. 5. 19.	◎◎번 버스정류장 무정차 통과 재발 방지 요청	무정차 민원 해소 위해 운수 종사자 지속 교육 및 과태료 처분 대상임을 운수사에 강력 전달할 것을 안내
51	2025. 5. 20.	◎◎면 ○○리 △△번지 일대 버스정류장 및 인도 설치 요청	보행자 안전과 주민 이용 편의 증진 위해 인도 및 버스정류장 설치 검토 요청
52	2025. 5. 20.	◎◎면 ○○리 △△번지(장) 침수피해 방지 요청	민원인 피해사실이 확인되어 관련부서에서 수허가자에게 조치명령을 발령하였으며, 향후 이행점검을 통한 추가피해 발생 여부 확인
53	2025. 5. 23.	화물차(대형차) 주차장 조성 요청	현재 화물차 주차장 70면 운영 중, 도심지 신규 조성 어려워 공영주차장 전환 검토, 수급조사 통해 장기 추진 검토사항임을 안내

연번	신청 일자	민원 내용	처리 결과(답변 내용)
54	2025. 5. 27.	◎◎면 ○○리 마을안길 포장 요청	도로 일부 파손 복구 완료, 전면 재포장은 토지사용승낙 및 주민참여예산 통해 추진할 사항임을 안내
55	2025. 5. 28.	지적재조사 조정금 이의 신청	조정금 산정은 법령에 따라 적법 처리, 감정평가 기준상 지목 변경 평가 불가하나, 향후 사전설명회로 시민 불편 최소화 할 것을 안내
56	2025. 5. 28.	◎◎로 ○○번지(대) 위험수목 제거 요청	위험수목 신속 제거로 시민 안전 확보
57	2025. 6. 2.	집결지 내 CCTV 위치 조정 요청	집결지 CCTV는 방범용 목적으로 설치된 것으로 초상권, 인권 침해에 대해서는 개인정보 보호위원회 심의 요청
58	2025. 6. 2.	파주스타디움 금연단속 강화 요청	금연구역 무단 흡연으로 시민 건강이 침해될 수 있어 중점 순찰·단속 강화
59	2025. 6. 7.	시유지 내 전주 이설 요청	전주 이설은 한국전력공사 주관, 6월 말 공사 예정, 자세한 사항 파주시사 문의
60	2025. 6. 8.	◎◎마을 ○○단지 앞 과속방지턱보수 요청	해당지역 과속방지턱 보수는 LH 관할이나 위원회 요청으로 LH와 협의하여, 2025년 7월 초 보수 완료 예정
61	2025. 6. 11.	◎◎마을 상가 불법주차 개선 방안 제안	◎◎마을 상가 내 미분양 필지에 공영주차장 추가 조성은 어려우며, 기 설치된 공영주차장 이용 안내

연번	신청 일자	민원 내용	처리 결과(답변 내용)
62	2025. 6. 22.	파주스타디움 내 장애인 탁구장 폐쇄 반대 민원	장애인 탁구장은 폐쇄가 아닌 리모델링 후 이전 준비중임을 안내
63	2025. 6. 12.	◎◎동 ○○번지 용도지역 변경 요청	용도지역 변경 현재 불가, 도시관리계획 재정비 시 검토 요청
64	2025. 6. 13	◎◎동 ◇◇번지 용도지역 변경 요청	용도지역 변경 현재 불가, 도시관리계획 재정비 시 검토 요청
65	2025. 6. 16.	◎◎산 수돗물 사적 사용 확인 요청	세족장 수돗물 무단 이용 의혹은 요금증감 판단할 것이며, 안내 현수막·계도 강화 및 지속 점검
66	2025. 6. 17.	◎◎읍 ○○리 마을진입도로 원상복구에 대한 주민 고충	무단 전용 농지는 법령상 사후 양성화 불가로 원상복구 불가피함에 따라 원상복구 후 농지전용허가 절차안내
67	2025. 6. 17.	비산먼지 및 페인트 분사에 따른 피해 보상 요청	건축공사 비산먼지·페인트 피해에 대해 행정지도 완료, 피해보상은 공사업체 상대 민사 절차 안내
68	2025. 6. 18.	◎◎동 ○○번지 공사피해 (소음, 먼지) 조치 요청	현장 확인·조치 및 건축주 협의 진행하고 지속 지도·감독 및 민원인과 소통 강화 권고
69	2025. 6. 19.	◎◎동 ○○번지 주차단속 유예 요청	주차단속 강화 민원이 접수되어 주정차구역을 확대하였으나, 시민 경제활동에 저해가 되지 않는 선에서 단속 진행

연번	신청 일자	민원 내용	처리 결과(답변 내용)
70	2025. 6. 20.	◎◎교 출입제한 시설 설치 검토 요청	출입제한 시설 설치의 어려움, 추락주의 표지판, 현수막, 바닥 시각 경고 설치 등 추가 안전 조치 진행
71	2025. 6. 21.	◎◎리 ○○번지(임) 「산지관리법」적용 처분 요청	해당지번은 임야지만 오랜기간동안 마을진입도로로 사용되어 왔으며, 주민들간 갈등의 사법적 판단 필요
72	2025. 6. 22.	파주스타디움 내 장애인 탁구장 폐쇄 반대 민원	장애인 탁구장은 폐쇄가 아닌 리모델링 후 이전 준비중임을 안내
73	2025. 6. 26.	◎◎읍 ○○리 △△번지(대) 근저당권 말소 요청	근저당권 소멸시효 완성으로 해지 절차 이행
74	2025. 6. 27.	도로공사로 인한 비닐하우스 침수피해 해결 요청	빗물받기 설치 등으로 침수피해를 보완하고, 장기적으로 농어촌공사와 협의해 배수관경 확대 검토
75	2025. 6. 30.	◎◎인쇄소 배출가스 냄새로 인한 생활 피해	악취 검사 기준치 이하로 조치 불가하고 인쇄소 강제 이전도 불가하나, 수시 점검 강화 및 냄새 저감 관리 요청
76	2025. 6. 30.	◎◎리 개사육시설에 의한 생활 피해	탈출 개체로 인해 물림 사고 등 위험이 지속되고 있어, 포획틀 확대, 개체 수 모니터링 등 관리 감독 요청
77	2025. 7. 3.	도로경계석 보수 요청	긴급 보수 시행으로 장마철 및 국지성 호우에 대비하여 안전사고 발생 예방

연번	신청 일자	민원 내용	처리 결과(답변 내용)
78	2025. 7. 8.	버스정류장 인근 인도 및 도로변 제초 작업 요청	해당구간 도로변 제초를 신속하게 시행하여 시민 불편 해소
79	2025. 7. 13.	주말 공사 소음 관련 민원	공사장 소음 규제 기준을 적용 및 지속 모니터링으로 주민 피해 최소화
80	2025. 7. 13.	마을주요지점 CCTV 설치요청	마을 단지 조성완료 전까지 방범용 CCTV 우선 설치 협의하여 주민 안심 최선 노력
81	2025. 7. 13.	○○마을 ○○단지 내 뱀 출몰 관련 조치 요청	뱀 강제 포획 불가하나 긴급 시 소방서 요청 가능하며, 주민 불편 해소 위해 뱀 기피제 배부 등 관련 사업 안내
82	2025. 7. 17.	○○읍 ○○리 상가 밀집지역 주말 주차장 단속 이의 제기	주차공간이 협소한 점은 인정하나, 해당지역은 법적 주차금지 구역임을 안내하며 주차여건을 고려한 탄력적인 단속 활동을 부서에 요청
83	2025. 7. 21.	○○읍 ○○리 △△번지(천) 공유수면 점용 허가 요청	행정지침만이 아닌 수해 위험성을 객관적으로 고려하여 판단하도록 부서 안내
84	2025. 7. 23.	○○마을 ○○단지후문비보호 좌회전 허용 검토 요청	좌회전을 위한 중앙선 절선은 설계 기준 부합 어려워, 정문·우회로 이용안내
85	2025. 7. 28.	○○면 ○○아파트 가로등 설치 및 신호등 가동 요청	시민 안전 확보를 위해 관련기관에 가로등 설치 및 신호등 가동 요청

연번	신청 일자	민원 내용	처리 결과(답변 내용)
86	2025. 7. 30.	퇴근시간대 운정중앙역 주차차시간 연장 요청	주정차 불편 해소 위해 관련부서에 유연 단속을 요청하지만, 법령상 단속기준 변경은 어려움을 안내
87	2025. 7. 30.	○○동 통장선발기준 개선 요청	면접 질문 오해 발생 소지에 대해 인정하고 심사 절차를 명확히 안내하여 통·리장 선출 공정성·신뢰성 제고
88	2025. 7. 30.	○○보건센터 진료 및 피검사 거부에 따른 불만	○○보건센터는 질병예방을 목적으로 운영하는 곳으로 전문적인 치료가 필요한 경우 대형병원으로 안내하고 있으나, 오해 방지를 위해 직원 교육 요청
89	2025. 8. 1.	○○읍 119센터 인근 주차장 진입 편의를 위한 신호등 설치 요청	경찰서 교통안전시설 심의위원회 안건 상정
90	2025. 8. 7.	국가지정 문화재 보존구역 내 건축행위 기준 완화 요청	국가유산청 문화유산위원회 권한으로 심의과정에서 충분히 검토될 수 있도록 노력할 것을 요청
91	2025. 8. 19.	○○동 ○○번지앞 이면도로 차선규제봉제거 요청	차량규제봉은 중앙선 침범 및 불법 회전방지를 위한 불가피한 조치지만, 도로 특성과 주변 상가의 형평성을 고려하여 경찰서 교통안전시설 안건 상정
92	2025. 8. 21.	○○면 ○○리버스정류장제초 및 산림병해충 방제 요청	신속한 제초 및 산림병해충 방제로 시민불편 해소
93	2025. 8. 22.	○○읍 ○○리 산책로 정상 휴게시설(의자) 설치 요청	해당지번의 소유자 동의 시 휴게시설 추가 설치

연번	신청 일자	민원 내용	처리 결과(답변 내용)
94	2025. 8. 22.	◎◎수영장 자유수영, 걷기 시간 확대 요청	◎◎수영장 프로그램 개편은 시민 신규 수요 폭증에 대응하기 위한 것으로 양해를 요청하며, 향후 프로그램 개편 시 충분한 의견수렴 실시를 부서 안내
95	2025. 8. 27.	◎◎읍○○삼거리인근 횡단보도이용불편등민원	안전한 인근 횡단보도 이용을 위한 제초작업과 기한 내 ○○삼거리 횡단보도가 설치 될 수 있도록 확인·점검 요청
96	2025. 8. 28.	◎◎과업무부조리조사요청	공무원 답변을 세심하게 개선하도록 요청하되, 업무 부조리 직무태만 사항이 아니어서 조사 불가. 다만 악취 해소 위해 업종 변경·공장 이전 협력 지속 전달
97	2025. 8. 30.	파주스타디움 주차장 유료화에 따른 인근 주차난 대책 요청	유료화로 인근 주택지 주차 불편 가능성 공감, 초기 주차 상황 점검 및 단속 강화·추가 공간 확보 검토 권고
98	2025. 8. 30.	◎◎교차로 ~ ○○사거리 구간 가로등 설치 요청	야간 안전 문제 공감, LH 주관 시도 1호선 확장공사 완료 시(2026.6) 가로등 설치 예정이며 계획대로 설치 이행되도록 지속 관리·점검 요청
99	2025. 8. 30.	◎◎로 버스정류장 환경 개선 요청	해당 정류장에 발열의자 설치 예정이며, 정류장 외관개선은 경기도 매칭사업으로 우선순위에 따라 시행하며, 2026년 예산 증액 검토 요청
100	2025. 8. 30.	◎◎면 ○○천 자동문비 및 배수문 구조 개선 요청	단기적으로 차수벽 시설 및 수위 측정 표지를 설치하고 장기적으로 하천 잡관목 제거 등 정비 및 배수펌프장 추가 검토 요청
101	2025. 9. 2.	◎◎인쇄소 국고보조금, 지원금 회수 요청	보조금 회수 사유 미해당으로 회수는 불가하고 「대기환경보전법」 위반사항에 대해 행정처분을 실시하였음. 지속적인 악취 민원 해소를 위해 철저한 점검 요청

연번	신청 일자	민원 내용	처리 결과(답변 내용)
102	2025. 9. 3.	◎◎읍 ○○리 △△아파트 주변 악취문제 해결 요청	축사 악취 불편 공감, 단기 근본 해결 어려우나 점검·행정지도로 점진적 악취 관리·개선 추진
103	2025. 9. 3.	유치원 앞 셔틀버스 차량 정차 시간 연장 요청	유치원 앞 어린이보호구역으로 일시정차만 허용이 되는 지역으로 정차 시간 연장은 불가하나, 승하차 사유의 경우 과태료 처분 시 의견진술 검토
104	2025. 9. 5.	◎◎지구 ○○아파트 공사소음으로 인한 생활 피해 조치 요청	공사시간 준수 여부 확인 및 위반 시 행정지도 강화, 사업주체의 소음저감 대책 이행 점검 등으로 실질적 소음 저감 방안 요청
105	2025. 9. 8.	◎◎읍 ○○리 △△번지 공장설립 반대 민원	정당한 절차를 거친 인허가로 취소는 불가하나, 차폐 수목·방음펜스 등 설치로 피해가 완화할 수 있도록 부서에 요청
106	2025. 9. 8.	◎◎번 버스 출근시간 증차 및 관리감독 요청	GTX 개통 후 이용객 감소로 증차 어려우나 교육·관리 강화·모니터링 효율화 요청
107	2025. 9. 11.	◎◎로 ○○번길 ~ △△로 진입로 주차단속 요청	주정차금지구역 설정·현수막 게시, 임시 안전고깔 설치, 장기적으로 예산을 확보해 고정형 CCTV 설치 검토
108	2025. 9. 14.	◎◎지구 ○○아파트 공사소음으로 인한 생활 피해	공사시간 준수 여부 확인 및 위반 시 행정지도 강화, 사업주체의 소음저감 대책 이행 점검 등으로 실질적 소음 저감 방안 요청
109	2025. 9. 15.	◎◎ 공영주차장 폐쇄에 따른 인근 주차난 대책 요청	시민 안전을 위한 보수공사로 불가피하게 폐쇄한 것으로 임시주차장 조성은 어려우며, 인근 공영주차장 사용 안내

연번	신청 일자	민원 내용	처리 결과(답변 내용)
110	2025. 9. 15.	◎◎번 버스 무정차 운행에 대한 불만 민원	사실관계를 확인하여 무정차 운행이 인정될 시 행정처분 실시, 재발 방지를 위해 운송업체 관리·감독, 운수종사자 교육 실시
111	2025. 9. 17.	◎◎ 공영주차장 공사로 인한 주차 불편 민원	◎◎공영주차장 폐쇄는 노후시설 보수공사를 위한 것으로 불가피한 사항임. 다만 공사기간 중 한시적으로 주정차위반 단속 강도를 합리적으로 시행
112	2025. 9. 18.	불꽃 축제 관련 외지인 주차단속 철저 요청	축제로 인한 주차불편은 불가피하나, 관련기관 협조를 통해 대비 중이며, 일시적인 불편사항에 대해 양해 요청
113	2025. 9. 18.	◎◎순환고속도로 ○○휴게소(설치 예정) 내 로컬푸드 직매장 설치 요청	현재 로컬푸드 직매장 입지 계획은 없으나, 건설 단계부터 직매장 설치 계획 반영을 위해 관련기관 사전협의 강화 요청
114	2025. 9. 19.	◎◎읍 ○○리 교차로 반사경 추가 설치 요청	추가 설치 공간이 여유롭지 않아 설치에 어려움이 있어 민원인과 부서가 현장에서 만나 기존 설치 반사경 각도 조절
115	2025. 9. 19.	◎◎읍 ○○리 △△번지 개 목줄 착용 요청	△△번지에서 키우는 개가 아닌 들개로 확인되어 포획틀 설치
116	2025. 9. 20.	◎◎읍○○로과속방지턱및 교통안전표지판설치요청	추가 교통시설 설치 및 변경은 즉시 불가하나, 향후 주민 의견 수렴·절차 이행 시 검토 요청
117	2025. 9. 22.	◎◎동 ○○번지 건축허가 취소 요청	허가 취소는 어려우나 장기 공사 지연으로 사업주의 명확한 사업 의사 표명 필요, 재착공 계획 수립 강력 권고

연번	신청 일자	민원 내용	처리 결과(답변 내용)
118	2025. 9. 23.	◎◎면 ○○리 △△공원 나무 가지치기 요청	해당 예산 소진으로 2026년 사업발주를 통해 작업 실시
119	2025. 9. 26.	◎◎면 ○○리 △△번지 축사 악취 피해 민원	악취저감제·분뇨 관리·퇴비 반출 개선을 권고 하고, 정기 점검·상호협의 지도 강화
120	2025. 9. 26.	◎◎동 ○○번지(대) 공사 소음으로 인한 생활 피해	민원인과 일정 조율 후 소음 측정을 통해 기준치 초과 시 행정처분 실시, 공사로 인한 소음피해 처리기관(중앙환경분쟁조정위원회) 안내
121	2025. 9. 26.	◎◎마을 ○○아파트 후문 불법유턴 방지를 위한 단속카메라 설치 요청	불법 유턴은 무인교통단속장비로는 단속이 불가하고, 경찰서의 인력단속이 필요한 사항으로 단속 요청 예정
122	2025. 9. 22.	◎◎공원 내 무단채취금지 현수막 추가 설치 요청	과태료 금액을 명기한 현수막 추가 설치 예정
123	2025. 10. 4.	◎◎동 축구교실 소음 민원	피해지점에서 소음 측정을 실시하여 사실관계를 확인하고, 기준을 초과할 경우 행정조치 및 지속 모니터링 강화
124	2025. 10. 4.	◎◎면 ○○리 △△번지 인근 폐기물 적치로 인한 통행 불편	행위자에게 청결유지명령을 통보하고 처리기한까지 조치 이행여부 확인 등 철저한 사후관리 실시
125	2025. 10. 21.	◎◎번 버스 배차시간 단축 요청	◎◎번 버스 2대 증차하여 출퇴근시간 집중투입으로 시민 불편 해소

연번	신청 일자	민원 내용	처리 결과(답변 내용)
126	2025. 10. 24.	◎◎동 ○○번지 공사시간 조정 요청	공사시간 조정은 법적근거가 불명확하여 어려우나, 어린이 통학시간대 신호수를 추가로 배치하여 안전 확보
127	2025. 10. 24.	◎◎아파트 인근 ○○길 안전펜스 철거 요청	안전펜스로 인한 ○○길 이용 시 우회 불편은 인정하나, 현황도로, 도로 조성 당시 펜스 설치, 어린이 안전을 고려해 철거 불가함을 안내
128	2025. 10. 24.	◎◎읍 ○○리 개발행위 관련 민원	업무처리 위법·부당 없으나 인수인계 미흡 개선 필요함. 이의가 있을 시 행정심판·소송 등 법적구제 절차 안내
129	2025. 10. 27.	DMZ 평화관광 셔틀버스 예매 부정행위 의심 신고	반복 취소·허위 예약 제재, 2026년 시스템 개선 시 감지·페널티 기능을 포함하고 취소 수수료 조례 개정하여 투명 운영 강화
130	2025. 10. 31.	◎◎번 버스 장기운행중단에 따른 주민 불편 해소 요청	유일 노선 중단 시 시민 불편을 우려하여 안내판 부착, 비상대응매뉴얼 마련하고 재발 방지를 위해 지속 점검 실시
131	2025. 11. 2.	◎◎읍 ○○리 개발행위 관련 민원	업무처리 위법·부당 없으나 인수인계 미흡 개선 필요함. 이의가 있을 시 행정심판·소송 등 법적구제 절차 안내
132	2025. 11. 2.	도로점용료 납부 후 세금계산서 자동 발행 요청	납부 후 자동발행이 가능하도록 조치 및 사업자명의로 권리의무승계 명의 변경 안내
133	2025. 11. 12.	◎◎읍 ○○리 △△번지(도로) 조성 경위 및 원상복구 요구	마을안길 공공성 인정되나 재산권도 존중 필요, 사용료·매입·수용 등 공공 이용과 재산권 균형 해결 방안 권고

연번	신청 일자	민원 내용	처리 결과(답변 내용)
134	2025. 11. 17.	◎◎동 도시가스 인입요청	도시가스 공급 절차·기준에 따라 순차 지원, ◎◎동은 즉각 공급 어려워 LPG 소형저장탱크 사업 대안 검토 권장
135	2025. 11. 19.	이웃집 내부 공사로 인한 소음 피해 및 사전동의요청	사전 동의 법적 근거 없고 소음 규제 대상 아니나, 현장 확인·소음 저감 요청 공문 발송
136	2025. 11. 26.	가설건축물 존치연장 관련 통보누락 등 조사요청	처리결과 자동 통지 오류와 면허세 등 업무처리에 대한 설명이 부족하였음을 확인하여 향후 민원 처리 과정·결과를 문자로 상세 안내하여 재발 방지 조치
137	2025. 12. 3.	단수로 인한 생수구입비 보상 진행상황 문의	단수 보상 지연으로 시민 불만 파주시에 집중, 보상 협의 중이며 신속·투명 안내와 조속한 보상 요청
138	2025. 12. 3.	◎◎면 ○○로 △△ 인근 가로등 수리 요청	전기설비 문제로 인한 고장으로 유사한 고장 신고가 다수 접수되어 수리에 시간이 소요되었으나, 현재 수리 완료
139	2025. 12. 3.	◎◎동 ○○번지 인근 가로등 설치 요청	한국전력공사 기술적 검토 결과 안전사고 등이 우려되어 해당 전주에 가로등은 설치가 불가함을 안내
140	2025. 12. 4.	◎◎면 ○○리 △△번지(임) 사유지 관통도로에 대한 의견 요청	해당도로는 도로대장에 없는 도로로 지역특성상 군사목적으로 개설되었다고 추정되나, 조성 경위의 명확한 파악에는 한계가 있음을 안내
141	2025. 12. 5.	◎◎동 ○○번지 인근 마을안길 제설 요청	제설 계획 반영·예방 조치 중이나 인력·장비 제한으로 신속대응에 어려움이 있음. 현재 제설함 소진으로 향후 확보 시 설치

연번	신청 일자	민원 내용	처리 결과(답변 내용)
142	2025. 12. 5.	테니스장 고령자 우선 예약 관련 민원	시니어 전용 코트를 운영하여 고령층 보장이 불가피하나, 일반시민의 불편 최소화를 위해 시설 확충 및 전용코트 운영시간 조정 요청
143	2025. 12. 7.	◎◎동 ○○번지(집) 자동집하시설 이전 요청	자동집하시설 이전은 구조적·재정적 제약으로 어려우나, 불법투기 단속·CCTV 설치·환경정비 강화 등으로 피해 방지 방안 검토 요청
144	2025. 12. 8.	◎◎면 ○○리 △△번지(임) 건축신고 불수리 처분 취소 요청	최초 경사도 완화 심의와 금번 민원은 다른 조건으로 검토결과 불수리 처분이 위법·부당하다 단정 짓기 어려움.
145	2025. 12. 10.	한부모가족 지원 신청 처리결과 문의	한부모가족 지원은 소득기준 충족시 지원하는 것으로 금융자산자료화산에상당한기간이 소요되며, 결정시 신속하게 안내하여 불편 최소화
146	2025. 12. 10.	건설기계 재발급 기준 통일 및 직원 교육 요청	요건을 충족하고 본인 식별이 가능할 경우 민원 편의를 고려하여 할 것
147	2025. 12. 15.	◎◎면 ○○리 △△번지 외 2필지 자원순환시설 인허가 관련 중재 요청	갈등유발시설에 대한 중재는 시민고충처리위원회 업무로 보기에는 어려우며, 주민설득의 책임은 사업자에게 있음을 안내
148	2025. 12. 19.	◎◎읍 ○○리 주민참여예산 미집행 사유 문의	주민참여예산의 사업(농수로 정비)은 이미 완료되었으며, 민원인이 요구하는 복개는 당초 사업내용에 포함되지 않은 사항임을 안내
149	2025. 12. 23.	◎◎역 ○○번 출구 인근 수시 주차단속 및 CCTV 설치 요청	주정차금지구역 설정은 경찰서 교통안전시설 심의위원회 안건으로 상정하되, 인근에 CCTV가 있고 요청부지는 사유지로 설치 여건에 제약이 있음을 안내

연번	신청 일자	민원 내용	처리 결과(답변 내용)
150	2025. 12. 18.	◎◎번 버스정류장 무정차 통과 시정 요청	마을버스 무정차로 불편 발생, 재발 방지 위해 운수종사자 교육·운행관리 강화 요청
151	2025. 12. 23.	◎◎면 ○○리 △△번지(대지) 건축물대장 관련 민원	인우보증서 또는 과세 내역 자료 등 건물 존치 증빙서류제출로 건축물대장 정정·회복
152	2025. 12. 23.	공사차량으로 인한 ◎◎동 ○○번지(도) 차량 통행 불편 개선 요청	공사 차량 진출입으로 출근 시간대 혼잡, LH 소관 도로로 직접 조치 한계 있으나 차량 통행 자제 협조 및 개선 방안 지속 요구·관리 강화
153	2025. 12. 24.	◎◎동 ○○번지공원결혼식 사용 허용 재검토 요청	공원 결혼식 법률상 어려우나, 2026년 3월 운영 예정인 공공예식장 안내하며, 조례 개정·제도 개선 검토 요청
154	2025. 12. 25.	◎◎마을 버스정류장 인근 인도 경사 완화 요청	보도블럭 교체 공사는 해빙기 이후 시공 가능, 해빙기 이후 신속한 교체위해 관련 부서 협조 요청

V.부록

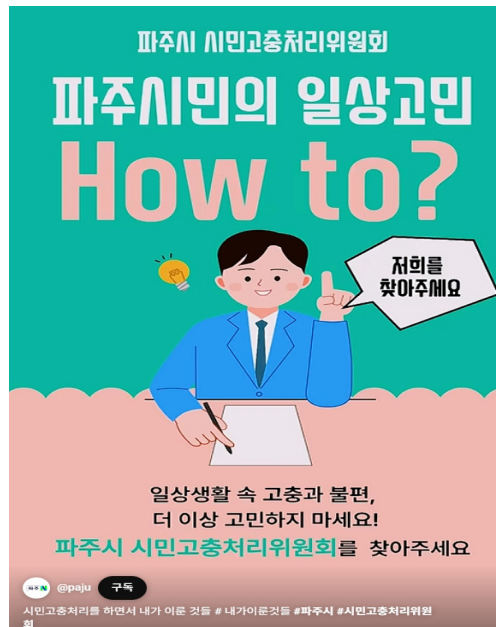
1. 홍보 및 보도자료
2. 활동자료
3. 파주시 시민고충처리위원회 구성 및 운영에 관한 조례
4. 파주시 시민고충처리위원회 구성 및 운영에 관한 조례 시행규칙



1 홍보 및 보도자료



▲홍보물



▲유튜브 shorts 제작



▲보도자료

2 활동 자료



▲시민고충처리위원회 간담회 (2025. 1. 22.)



▲이동시장실 (운정1동) 홍보 (2025. 1. 22.)



▲이동시장실 (문산읍) 홍보 (2025. 1. 23.)



▲이동시장실 (교하동) 홍보 (2025. 2. 3.)



▲이동시장실 (파주읍) 홍보 (2025. 2. 5.)



▲국민권익위원회 기관 표창 (2025. 2. 27.)



▲제1차 찾아가는 시민고충처리위원회 (2025. 3. 12.)



▲제2차 찾아가는 시민고충처리위원회 (2025. 4. 2.)



▲국민권익위원회 전국협의회 (2025. 4. 9.)



▲제1회 국민권익위원회 연구포럼 (2025. 4. 25.)



▲제3차 찾아가는 시민고충처리위원회 (2025. 5. 14.)



▲제4차 찾아가는 시민고충처리위원회 (2025. 5. 21.)



▲제5차 찾아가는 시민고충처리위원회 (2025. 6. 11.)



▲제2회 국민권익위원회 연구포럼 (2025. 6. 11.)



▲제8차 찾아가는 시민고충처리위원회 (2025. 8. 4.)



▲읍면동(광탄면) 홍보 (2025. 9. 4.)



▲제1회 국민권익위원회 역량강화 교육 (2025. 6. 26.)



▲제6차 찾아가는 시민고충처리위원회 (2025. 7. 2.)



▲읍면동(운정3동) 홍보 (2025. 9. 4.)



▲제3회 국민권익위원회 연구포럼 (2025. 9. 11.)



▲제7차 찾아가는 시민고충처리위원회 (2025. 7. 15.)



▲제1회 경기도민권익위원회 워크숍 (2025. 7. 17.)



▲제2회 파주시 기업박람회 홍보 (2025. 9. 20.)



▲읍면동(운정4동) 홍보 (2025. 10. 1.)



▲읍면동(운정6동) 홍보 (2025. 10. 1.)



▲읍면동(조리읍) 홍보 (2025. 10. 14.)



▲읍면동(운정1동) 홍보 (2025. 11. 5.)



▲읍면동(파평면) 홍보 (2025. 11. 5.)



▲제9차 찾아가는 시민고충처리위원회 (2025. 10. 15.)



▲읍면동(문산읍) 홍보 (2025. 10. 23.)



▲제10차 찾아가는 시민고충처리위원회 (2025. 11. 6.)



▲읍면동(탄현면) 홍보 (2025. 11. 11.)



▲다수민원 현장 확인 (2025. 10. 28.)



▲읍면동(운정2동) 홍보 (2025. 10. 28.)



▲읍면동(운정5동) 홍보 (2025. 11. 11.)



▲제28회 파주장단콩축제 홍보 (2025. 11. 21.)

파주시 시민고충처리위원회 구성 및 운영에 관한 조례 3

파주시 시민고충처리위원회 구성 및 운영에 관한 조례

제1장 총칙

제1조(목적) 이 조례는「부패방지 및 국민권익위원회의 설치와 운영에 관한 법률」제32조 등에 따라 파주시에 설치하는 시민고충처리위원회의 운영과 그 위원의 위촉 및 업무 등에 관한 사항을 규정함으로써 주민의 권익 보호·증진과 지역사회 발전을 도모하는 것을 목적으로 한다.

제2조(정의) 이 조례에서 사용하는 용어의 뜻은 다음과 같다.

1. “소속행정기관등”이란 제9조 각 호에 따른 파주시(이하 “시”라 한다) 본청, 공기업, 출연기관, 법인·단체, 기관이나 개인을 말한다.
2. “위원”이란 「부패방지 및 국민권익위원회의 설치와 운영에 관한 법률」(이하 “법”이라 한다) 제33조 및 이 조례 제5조에 따라 위촉하는 시민고충처리위원회 위원을 말한다.
3. “사무국”이란 위원의 고충민원 조사 및 권고 등의 활동을 지원하기 위하여 운영하는 기구를 말한다.
4. “고충민원”이란 법 제2조제5호의 민원을 말한다.

제2장 파주시 시민고충처리위원회의 직무·구성 등

제3조(파주시 시민고충처리위원회 설치 등)

- ① 법 제32조에 따라 시에 파주시 시민고충처리위원회(이하 “위원회”라 한다)를 둔다.
- ② 위원회는 5명 이내의 위원으로 구성하며, 특정성별이 10분의 6을 초과하지 아니하도록 하여야 한다.
- ③ 위원회의 회의는 제8조의 회의로 대행할 수 있다.
- ④ 위원회 회의에서는 다음 각 호에 해당하는 사항을 의결한다.
 1. 고충민원 처리 방향 결정에 관한 사항
 2. 위원 활동 보고에 따른 의결 사항
 3. 그 밖에 파주시장(이하 “시장”이라 한다)이 필요하다고 판단되는 사항
- ⑤ 위원회의 회의는 위원장이 필요하다고 판단되면 소집할 수 있다.
- ⑥ 위원회의 회의는 재적 위원 과반수의 출석으로 개의하고 출석 위원 과반수의 찬성으로 의결한다.

제4조(위원의 직무) 위원은 다음 각 호의 업무를 수행한다. 이 경우 각기 관할을 정하여 정한 범위에서 독립적으로 직무를 수행한다.

1. 주민의 신청에 따른 민원인의 고충과 관련된 사안의 조사·처리
2. 시장 및 파주시의회(이하 “의회”라 한다)가 다수인 민원, 공공갈등 민원, 복합민원 등과 관련하여 의뢰하는 사안에 대한 조사·처리
3. 고충민원과 관련된 시정권고 또는 의견표명
4. 고충민원의 처리과정에서 관련 행정제도 및 그 제도의 운영에 개선이 필요하다고 판단되는 경우 이에 대한 권고 또는 의견표명
5. 위원이 처리한 고충민원의 결과 및 행정제도의 개선에 관한 실태조사와 평가



▲제4회 국민권익위원회 연구포럼 (2025. 12. 4.)



▲제2회 국민권익위원회 역량강화 교육 (2025. 12. 17.)

제4조의2(근무일 및 근무일수)

- ①위원의 근무일수는 주5일 이내로 한다.
- ②위원의 근무일 및 근무일수는 규칙으로 정한다.

제5조(위원의 자격 및 임기 등)

- ①위원은 고충민원 처리업무를 공정하고 독립적으로 수행할 수 있는 사람으로서 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 사람 중 위원 추천위원회를 거쳐 의회의 동의를 받아 시장이 위촉하며, 위원의 전문성을 확보할 수 있도록 구성하여야 한다.
 - 1.대학이나 공인된 연구기관에서 부교수 이상 또는 이에 상당하는 직에 있거나 있었던 사람
 - 2.판사·검사 또는 변호사의 직에 있거나 있었던 사람
 - 3.4급 이상 공무원의 직에 있거나 있었던 사람
 - 4.건축사·세무사·공인회계사·기술사·변리사의 자격을 소지하고 해당 직종에서 5년 이상 있거나 있었던 사람
 - 5.사회적 신망이 높고 행정에 관한 식견과 경험이 있는 사람으로서 시민사회단체로부터 추천을 받은 사람
- ②위원의 임기는 4년으로 하되, 연임할 수 없다.
- ③시장은 위원의 임기가 만료되거나 임기 중 결원된 경우에는 임기 만료 또는 결원된 날부터 30일 이내에 의회의 동의를 거쳐 후임자를 위촉하여야 하며, 후임으로 위촉된 위원의 임기는 새로이 개시한다.

제6조(결격사유)

- ①다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 사람은 위원이 될 수 없다.
 - 1.대한민국 국민이 아닌 사람
 - 2.「지방공무원법」제31조 각 호의 어느 하나에 해당하는 사람
 - 3.정당의 당원
 - 4.「공직선거법」에 따라 실시하는 선거에 후보자로 등록한 사람
- ②위원이 제1항 각 호의 어느 하나에 해당하게 된 때에는 당연히 퇴직된다.

제7조(위원장)

- ①위원장은 위원회에서 호선으로 선출하며 위원회를 대표한다.
- ②위원장이 부득이한 사유로 직무를 수행할 수 없을 때에는 위원장이 미리 지명한 위원이 그 직무를 대행한다.

제8조(회의)

- ①회의는 매월 1회 개최함을 원칙으로 하되, 상정안건이 없을 때에는 개최하지 아니한다.
- ②회의에서 의결된 사항은 위원회 의결로 본다. 다만, 의결된 사항은 위원회에 보고하여야 한다.
- ③위원이 조사결과 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 사항을 결정하려는 경우에는 위원회의 의결을 거쳐야 한다.
 - 1.제21조에 따른 합의권고
 - 2.제22조에 따른 시정권고와 의견표명
 - 3.제23조에 따른 제도개선의 권고 및 의견표명
 - 4.제27조에 따른 감사의뢰
 - 5.종전 의결례의 변경

- ④회의는 재적 위원 과반수의 출석으로 개의하고 출석 위원 과반수의 찬성으로 의결한다.
- ⑤이 조례에서 규정한 것 외에 회의 및 운영에 필요한 사항은 의결을 거쳐 위원장이 정한다.

제9조(위원의 직무관할기관) 위원이 제4조에 따른 직무를 수행하는 대상 기관은 다음 각 호와 같다.

- 1.시 본청 및 그 소속행정기관
- 2.시에서 출자 또는 출연하여 설립한 공기업 및 출연기관
- 3.시로부터 사무를 위탁받아 운영하고 있는 법인·단체 또는 기관이나 개인

제10조(겸직금지) 위원은 재직 중 다음 각 호의 직을 겸할 수 없다.

- 1.국회의원 또는 지방의회의원
- 2.소속행정기관등과 특별한 이해관계가 있는 개인이나 법인 또는 단체의 임·직원.
이 경우 특별한 이해관계의 범위는 법 제17조제2호를 준용한다.

제11조(직무상 독립과 신분보장 등)

- ①위원은 그 권한에 속하는 업무를 독립적으로 수행한다.
- ②위원은 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 경우를 제외하고는 그 의사에 반하여 위촉 해제되지 아니한다.
 - 1.제6조제1항 각 호의 어느 하나에 해당하는 경우
 - 2.심신상의 장애로 직무수행이 현저히 곤란하게 된 경우
 - 3.제10조에 따른 겸직금지의무를 위반한 경우

제12조(위원의 제척·기피·회피)

- ①위원은 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 경우에는 해당 사안에 대한 조사·처리 및 위원회의 심의 등에서 제척된다.
 - 1.위원 또는 그 배우자나 배우자였던 사람이 해당 사안에 관하여 당사자이거나 공동권리자 또는 공동의무자인 경우
 - 2.위원이 해당 사안의 신청인과 친족관계에 있거나 있었던 경우
 - 3.위원이 해당 사안에 관하여 증언, 감정, 법률자문 또는 손해사정을 한 경우
 - 4.위원이 되기 전에 해당 사안에 관하여 감사, 수사 또는 조사에 관여한 사항
 - 5.위원이 해당 사안에 관하여 신청인의 대리인으로 관여하거나 관여하였던 경우
- ②이해당사자는 위원에게 공정을 기대하기 어려운 특별한 사정이 있는 경우에 해당 위원에 대해 기피신청을 할 수 있다.
- ③위원이 제1항 또는 제2항의 사유에 해당하는 경우에는 스스로 그 사안의 조사·처리 및 위원회의 심의 등에서 회피할 수 있다.
- ④제1항부터 제3항까지의 규정에 따라 제척·기피·회피되는 위원은 제8조제4항에 따른 재적 위원의 수(數) 계산에서 제외된다.

제12조의2(위원추천위원회 구성·운영)

- ①위원의 선임을 위하여 위원 추천위원회(이하 “추천위원회”라 한다)를 둔다.
- ②추천위원회는 위원장을 포함한 7명 이내의 위원으로 구성하고 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 사람을 시장이 위촉하되, 성별 비율을 고려하여야 한다. 추천이 끝난후 추천위원회는 자동으로 해산된 것으로 본다.
 - 1.시민고충처리위원회 업무담당 실·국장 또는 과장

- 2. 파주시의회의 추천을 받은 시의원
 - 3. 변호사협회 등의 추천을 받은 변호사
 - 4. 지역대학의 총장 또는 학장으로부터 추천을 받은 교수
 - 5. 지역의 시민사회단체로부터 추천을 받은 사람
- ③ 추천위원회의 위원장은 위원 중에서 호선한다.
- ④ 추천위원회의 회의는 재적위원 과반수의 출석으로 개의하고 출석위원 과반수의 찬성으로 위원 추천대상자를 의결하며, 복수로 추천도 가능하다.
- ⑤ 추천위원회의 회의에 참석하는 위원에 대하여 예산의 범위에서 「파주시 각종 위원회 설치 및 운영 조례」가 정하는 바에 따라 수당과 여비를 지급할 수 있다.

제13조(자문위원회)

- ① 시장은 위원의 직무수행과 관련하여 전문적·기술적 사항에 대하여 자문을 구하기 위하여 자문위원회를 둘 수 있다.
- ② 제1항에 따라 자문을 받은 경우에는 해당 자문위원에게 예산의 범위에서 수당을 지급할 수 있으며, 자문위원회의 구성과 운영에 관하여 필요한 사항은 규칙으로 정한다.

제14조(비밀유지 의무) 위원으로 있거나 있었던 사람은 직무수행과 관련하여 알게 된 비밀을 누설하거나 부당한 목적으로 사용해서는 아니 된다.

제15조(벌칙적용에 있어서 공무원 의제) 법 제35조에 따라 위원은 업무와 관련하여 「형법」 및 그 밖의 법률에 따른 벌칙의 적용에 있어서 공무원으로 본다.

제3장 고충민원의 조사·처리 등

제16조(고충민원의 신청과 접수)

- ① 누구든지(국내에 거주하는 외국인을 포함한다) 위원회에 고충민원을 신청할 수 있다.
- ② 위원회에 고충민원을 신청하고자 하는 자는 다음 각 호의 사항을 기재하여 서면으로 신청하여야 한다. 다만, 서면으로 신청할 수 없는 특별한 사유가 있는 경우에는 구두로 신청할 수 있다.
- 1. 신청인의 이름과 주소(법인 또는 단체의 경우에는 그 명칭 및 주된 사무소의 소재지와 대표자의 이름)
 - 2. 신청의 취지·이유와 고충민원 신청의 원인이 된 사실내용
 - 3. 소송 및 다른 법령에 의한 불복구제절차의 신청 유무
 - 4. 그 밖에 규칙으로 정하는 사항
- ③ 위원회는 고충민원의 신청이 있는 경우에는 다른 법령 또는 조례에 특별한 규정이 있는 경우를 제외하고는 그 접수를 보류하거나 거부할 수 없으며, 접수된 고충민원서류를 부당하게 되돌려 보내서는 아니 된다. 이 경우 위원회가 다른 법령 또는 조례의 특별한 규정에 따라 고충민원 서류를 보류하거나 거부하는 경우에는 지체 없이 그 사유를 신청인에게 통보하여야 한다.
- ④ 그 밖에 고충민원의 접수와 관련한 구체적 사항은 규칙으로 정한다.

제17조(고충민원의 이첩 등)

- ① 위원회는 접수된 고충민원 중에서 관계 소속행정기관등에서 처리하는 것이 타당하다고 인정되는 사항은 이를 이첩할 수 있다. 이 경우 관계 소속행정기관등의 장은 위원회에 처리결과를 통보하여야 한다.
- ② 위원회는 제1항에 따라 고충민원을 이첩한 경우에는 지체 없이 그 사유를 명시하여 신청인에게 통보하여야 한다. 이 경우 위원회가 필요하다고 인정하는 때에는 신청인에게 권리의 구제에 필요한 절차와 조치에 관하여 안내할 수 있다.

제18조(고충민원의 조사)

- ① 위원회는 고충민원을 접수한 경우에는 지체 없이 그 내용에 관하여 필요한 조사를 하여야 하며, 특별한 사유가 없는 한 60일 이내에 처리하여야 한다. 다만, 부득이한 사유로 기간 내에 처리가 불가능한 경우에는 30일의 범위에서 그 처리기간을 연장할 수 있다.
- ② 제1항에도 불구하고 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 경우에는 조사하지 아니할 수 있다.
- 1. 제20조제1항 각 호의 어느 하나에 해당하는 경우
 - 2. 고충민원의 내용이 거짓이거나 정당한 사유가 없다고 인정되는 경우
 - 3. 고충민원 신청원인이 된 사실이 발생한 날부터 1년이 경과하였을 경우. 다만, 정당한 사유가 있는 경우에는 제외한다.
 - 4. 신청인이 구체적 증거나 사실을 제시하지 않고 일방적인 주장만 할 경우
 - 5. 그 밖에 위원회가 조사하는 것이 적절하지 아니하다고 인정하는 경우
- ③ 위원회는 조사를 개시한 후에도 제2항 각 호의 사유에 해당되는 등 조사를 계속할 필요가 없다고 인정하는 경우에는 이를 중단할 수 있다.
- ④ 위원회는 접수된 민원에 관하여 조사를 하지 아니하거나 조사를 중단한 경우에는 지체 없이 그 사유를 신청인에게 통보하여야 한다.

제19조(조사의 방법)

- ① 위원회는 제18조에 따른 조사를 할 때 필요하면 다음 각 호의 조치를 취할 수 있다.
- 1. 소속행정기관등에 대한 설명요구 또는 관련 자료·서류 등의 제출요구
 - 2. 소속행정기관등의 직원·신청인·이해관계인이나 참고인의 출석 및 의견진술 등의 요구
 - 3. 조사사항과 관계있다고 인정되는 소속행정기관등의 장소·시설 등에 대한 실지조사
 - 4. 감정의 의뢰
- ② 위원이 제1항에 따라 실지조사를 하거나 진술을 들으려는 경우에는 그 권한을 표시하는 증표를 지니고 이를 관계인에게 내보여야 한다.
- ③ 소속행정기관등의 장은 제1항에 따른 요구나 조사에 성실하게 응하고 이에 협조하여야 한다.

제20조(고충민원의 각하 등)

- ① 위원회는 접수된 고충민원이 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 경우에는 그 고충민원을 각하할 수 있다.
- 1. 행정심판, 행정소송이나 감사원의 심사청구 그 밖에 다른 법률에 따른 불복구제절차가 진행 중인 사항
 - 2. 법령에 따라 화해·알선·조정·중재 등 당사자 간의 이해조정을 목적으로 행하는 절차가 진행 중인 사항
 - 3. 수사·재판 및 형집행에 관한 사항 또는 상급기관의 감사가 착수된 사항
 - 4. 사인 간의 권리관계 또는 개인의 사생활에 관한 사항
 - 5. 소속행정기관등 직원에 관한 인사행정상의 행위에 관한 사항
 - 6. 제9조에 따른 직무관할의 범위에서 벗어나는 사항
 - 7. 그 밖에 위원회에서 조사하기에 적당하지 않다고 인정하는 사항

② 위원회가 제1항에 따라 고충민원을 각하한 경우에는 지체 없이 그 사유를 명시하여 신청인에게 통보하여야한다. 이 경우 위원회가 필요하다고 인정하는 때에는 신청인에게 권리의 구제에 필요한 절차와 조치에 관하여 안내할 수 있다.

제21조(합의의 권고) 위원회는 고충민원의 신속하고 공정한 해결을 위하여 필요하다고 인정하는 경우에는 의견을 제시하여 당사자에게 합의를 권고할 수 있다.

제22조(시정의 권고와 의견의 표명)

- ① 위원회는 고충민원에 대한 조사결과 처분 등이 위법·부당하다고 인정할 만한 상당한 이유가 있는 경우에는 소속행정기관등의 장에게 적절한 시정을 권고할 수 있다.
- ② 위원회는 고충민원에 대한 조사결과 신청인의 주장이 상당한 이유가 있다고 인정되는 사항에 대하여는 소속행정기관등의 장에게 의견을 표명할 수 있다.

제23조(제도개선의 권고 및 의견표명) 위원회는 고충민원을 조사·처리하는 과정에서 조례나 그 밖의 정책·제도 등의 개선이 필요하다고 인정되는 경우에는 소속행정기관등의 장에게 이에 대한 합리적인 개선을 권고하거나 의견을 표명할 수 있다.

제24조(의견제출 기회의 부여)

- ① 위원회는 소속행정기관등의 장에게 시정 또는 제도개선의 권고를 하기 전에 소속행정기관등의 장과 신청인 또는 이해관계인에게 미리 의견을 제출할 기회를 주어야한다.
- ② 소속행정기관등의 직원·신청인 또는 이해관계인은 위원회에 출석하여 의견을 진술하거나 필요한 자료를 제출할 수 있다.

제25조(결정의 통지) 위원회는 고충민원의 결정내용을 지체 없이 신청인 및 소속행정기관등의 장에게 통지하여야한다.

제26조(처리결과와 통보 등)

- ① 위원회로부터 권고 또는 의견을 받은 소속행정기관등의 장은 이를 존중하여야 하며, 그 권고나 의견을 받은 날부터 30일 이내에 그 처리결과를 위원회에 통보하여야한다.
- ② 제1항에 따른 권고를 받은 소속행정기관등의 장이 그 권고내용을 이행할 수 없을 경우에는 그 이유를 위원회에 문서로 통보하여야한다.
- ③ 위원회는 제1항 또는 제2항에 따른 통보를 받은 경우에는 신청인에게 그 내용을 지체 없이 통보하여야한다.

제27조(감사의 의뢰) 위원회는 고충민원의 조사·처리과정에서 소속행정기관등의 직원이 고의 또는 중대한 과실로 위법·부당하게 업무를 처리한 사실을 발견한 경우에는 시에 감사를 의뢰할 수 있다.

제28조(권고 등 이행실태의 확인·점검) 위원회는 제22조 또는 제23조에 따른 권고나 의견의 이행실태를 확인·점검할 수 있다.

제4장 사무국의 구성 및 운영 등

제29조(사무국의 구성과 운영) 시장은 위원회 사무의 지원을 위하여 사무국을 둘 수 있으며, 그 구성과 운영에 관한 사항은 규칙으로 정한다.

제30조(운영상황의 보고 및 공표 등)

- ① 위원회는 매년 운영상황을 시장과 의회에 보고하고 이를 공표하여야한다. 이 경우「개인정보 보호법」,「정보통신망 이용촉진 및 정보 보호 등에 관한 법률」,「공공기관의 정보공개에 관한 법률」등이 정하는 바에 따라 개인정보 등의 보호를 하여야한다.
- ② 위원회는 제1항에 따른 보고 외에 필요하다고 인정하는 경우에는 시장과 의회에 특별보고를 할 수 있다.

제31조(시행규칙) 이 조례의 시행에 필요한 사항은 규칙으로 정한다.

부 칙
이 조례는 공포한 날부터 시행한다.

부 칙(2019.05.10. 조례 제1494호)
이 조례는 공포한 날부터 시행한다.

부 칙(2024. 4. 2. 조례 제2060호)
이 조례는 공포한 날부터 시행한다.

4 파주시 시민고충처리위원회 구성 및 운영에 관한 조례 시행규칙

제1장 총칙

제1조(목적) 이 규칙은 「파주시 시민고충처리위원회 구성 및 운영에 관한 조례」에서 위임한 사항과 그 시행에 필요한 사항을 규정함을 목적으로 한다.

제2장 시민고충처리위원회 운영 및 관리

제2조(회의 소집) 「파주시 시민고충처리위원회 구성 및 운영에 관한 조례」(이하 “조례”라 한다) 제8조에 따른 회의를 소집하려는 경우에는 회의 개최일 3일 전까지 서면으로 알려야 한다. 다만, 긴급하거나 부득이한 사유가 있는 경우에는 서면에 갈음하여 전화·구두 및 그 밖의 방법으로 개최일 전일까지 알릴 수 있다.

제3조(회의 보고사항) 사무국장은 다음 각 호의 사항을 회의에 보고하여야 한다.

1. 위원회의 연간 운영계획
2. 위원회 위촉 또는 해촉에 관한 사항
3. 위원회 관련 조례·규칙의 제정, 개정과 폐지에 관한 사항
4. 조례 제30조에 따른 위원회 운영상황의 보고 및 공표에 관한 사항
5. 고충민원의 접수·처리 과정에서 각하 또는 이첩한 사항
6. 고충민원의 조사·처리 과정에서 성립한 화해 등 중요사항
7. 회의에서 의결한 고충민원의 사후 처리결과
8. 고충민원 처리의 실태조사와 자체평가 계획 및 결과
9. 그 밖에 회의에 보고할 필요가 인정되는 사항

제4조(의안 작성·배부 등)

- ① 사무국장은 회의에 상정할 의안을 작성하여 위원장에게 보고하고, 회의 개최일 2일 전까지 모든 위원에게 배부하여야 한다.
다만, 긴급한 의안의 경우에는 그러하지 아니한다
- ② 사무국장은 제1항에 따라 작성한 의안을 별지 제1호서식의 의안대장에 기록·관리하여야 한다.

제5조(위원의 기피·회피)

- ① 조례 제12조제2항에 따라 기피를 신청하려는 이해당사자는 위원장에게 그 사유를 명시하여 서면으로 의결일 전일까지 신청할 수 있으며 위원장이 결정한다.
- ② 제1항에 따라 기피신청 대상이 되는 위원은 자체 없이 기피신청에 대한 의견서를 위원장에게 제출하여야 한다.
- ③ 위원이 조례 제12조제3항에 따라 회피하려는 경우에는 사전에 회피사유서를 위원장에게 제출하여야 하며 위원장이 결정한다.

제6조(회의의 진행)

- ① 회의는 제안 설명, 질문과 토론, 의결의 순으로 진행한다.
- ② 의안의 제안 설명은 사무국장이 하되, 필요한 경우에는 조사에 참여한 위원 또는 사무국 직원이 보충하여 설명할 수 있다.
- ③ 위원장이 필요하다고 인정하는 때에는 관련부서의 공무원·신청인·이해관계인·참고인의 의견을 들을 수 있으며, 서면자료를 제출하게 할 수 있다.
- ④ 제3항의 경우에는 관련부서·신청인·이해관계인·참고인에게 그 사실을 미리 알려야 한다.
- ⑤ 그 밖에 회의의 진행에 필요한 사무는 사무국장이 수행한다.

제7조(의결서 작성)

- ① 위원은 의결내용이 시정권고, 의견표명, 기각, 각하에 해당하는 경우에는 별지 제2호서식에 따른 의결서를 작성하고, 제도개선 권고에 해당하는 경우에는 별지 제3호서식에 따른 의결서를 작성하여야 한다.
- ② 회의의 의결에 참여한 위원은 의결서에 서명 또는 날인하여야 한다.

제8조(회의록 작성) 사무국장은 다음 각 호의 사항이 포함된 회의록을 기록·관리하여야 한다.

1. 시민고충처리위원회 회의의 일시·장소 및 공개 여부
2. 참석 위원 및 배석자
3. 위원회에 상정된 의안 및 심의 결과
4. 그 밖의 주요 논의사항

제9조(자문위원회의 구성·운영)

- ① 조례 제13조제1항에 따른 자문위원회는 위원장을 포함한 10명 이내의 위원으로 구성하되, 특정 성별이 10분의 6을 초과하지 아니하도록 하여야 한다.
- ② 위원장은 시민고충처리위원회 위원장이 되며, 위원은 행정에 관하여 전문적인 기술과 경험이 풍부한 사람으로 파주시장이 위촉한다.
- ③ 위원의 임기는 2년으로 하고, 한 차례만 연임할 수 있다. 다만, 위원의 사임등으로 인하여 새로 위촉된 위원의 임기는 전임위원 임기의 남은기간으로 한다.
- ④ 자문위원회 회의는 위원장이 필요하다고 인정하는 경우 소집할 수 있으며, 자문사항은 다음 각 호와 같다.
 1. 고충민원 중 전문적·기술적 지식을 요하는 사항
 2. 그 밖에 위원이 필요하다고 인정하여 자문하는 사항
- ⑤ 자문위원으로 있거나 있었던 사람은 직무수행과 관련하여 알게 된 비밀을 누설하거나 부당한 목적으로 사용하여서는 아니 된다.
- ⑥ 자문위원회의 회의는 재적 위원 과반수의 출석으로 개의하고, 출석 위원 과반수의 찬성으로 의결한다.

제3장 고충민원의 접수·조사·처리

제10조(신청 및 접수)

- ① 조례 제16조에 따라 고충민원을 신청하려는 개인·법인 또는 단체(이하 “신청인”이라 한다)는 별지 제4호서식의 고충민원 신청서를 방문·우편·팩시밀리 또는 인터넷 등의 방법으로 파주시민고충처리위원회(이하 “위원회”라 한다)에 제출하여야 한다.
- ② 위원회는 제1항에도 불구하고 구술로 고충민원을 신청하는 때에는 접수 공무원이 신청서를 작성하고, 신청인에게 그 내용을 확인하게 한 후 서명 또는 기명날인(손도장을 포함한다)하게 하여야 한다.
- ③ 위원회가 고충민원을 접수한 때에는 별지 제5호서식의 고충민원 접수 처리부에 그 내용을 기재하여야 하고, 신청인이 원하면 별지 제6호서식의 고충민원 접수증을 발급하여야 한다.

제11조(신청서의 보완)

- ① 위원회는 신청서의 보완이 필요하면 상당한 기간을 정하여 문서·구술·전화·팩시밀리 또는 인터넷 등으로 그 보완을 요청할 수 있다. 다만, 심의·의결에 중대한 영향을 미치는 자료 등은 문서로 하여야 한다.
- ② 위원회는 제1항에도 불구하고 신청인이 보완을 하지 아니한 경우에는 일정한 기간을 정하여 다시 보완을 요청할 수 있다.
- ③ 위원회는 제2항에 따른 보완요청을 받은 신청인이 보완요청 기간 내에 보완을 하지 아니하고, 그 보완 없이는 고충민원을 처리할 수 없는 경우에는 이를 종결 처리할 수 있다.

제12조(신청의 대리) 신청인은 법정대리인 외에 다음 각 호의 사람 중에서 대리인을 선임하여 고충민원을 신청할 수 있다. 이 경우 대리인은 별지 제7호서식의 대리인 선임허가 신청서와 대리인의 자격을 증명하는 서류를 함께 제출하여야 한다.

1. 신청인의 배우자, 직계존비속 또는 형제자매
2. 신청인이 법인인 경우 그 임원 또는 직원
3. 다른 법률에 따라 고충민원신청의 대리를 할 수 있는 자

제13조(고충민원의 대표자 선정)

- ① 다수의 신청인이 공동으로 신청하는 경우에는 별지 제8호서식의 대표자 선정 통지서를 제출하여야 한다.
- ② 제1항에 따라 고충민원의 대표자가 선정된 경우 선정된 대표자는 각기 다른 신청인의 사안에 대하여 모든 행위를 할 수 있다. 다만, 고충민원의 취하는 다른 신청인의 동의를 얻어야 하며, 이 경우 동의를 얻은 사실을 문서로 소명하여야 한다.
- ③ 고충민원의 대표자가 선정된 때에는 다른 신청인은 그 선정된 대표자를 통하여서만 그 사안의 행위를 할 수 있다.
- ④ 대표자를 선정한 신청인은 필요하다고 인정하는 때에는 선정된 대표자를 해임하거나 변경할 수 있다. 이 경우 신청인은 그 사실을 지체 없이 위원회에 통지하여야 한다.

제14조(신청의 취하) 신청인(대리인과 대표자를 포함한다. 이하 같다)은 위원회의 결정이 있기 전까지 서면으로 자신의 신청을 취하할 수 있다. 이 경우 위원회는 해당 고충민원에 대한 조사를 중지한다.

제15조(조사 실시 통보) 조례 제18조제1항에 따라 위원회가 고충민원을 조사할 경우에는 소속행정기관등의 장에게 별지 제9호서식의 고충민원 조사통보서에 따라 그 사실을 통보하여야 한다.

제16조(조사기간 연장) 위원회가 조례 제18조제1항 단서에 따라 기간을 연장한 경우에는 신청인 등에게 지체 없이 연장사유와 처리예정 기한을 별지 제10호서식에 따라 알려야 한다.

제17조(정당한 사유)

- ① 조례 제18조제2항제3호 단서의 “정당한 사유가 있는 경우”란 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 경우를 말한다.
 1. 천재지변 등으로 신청기간이 지났을 때
 2. 고충에 관계되는 사실을 1년이 경과한 후 인지한 때
 3. 고충에 관계되는 사실이 계속되고 있을 때
 4. 그 밖에 옴부즈만이 정당한 사유가 있다고 인정할 때
- ② 제1항에서 정하는 정당한 사유를 판단하는 경우에는 주민의 권리와 이익을 보호한다는 취지를 유념하여야 한다.

제18조(조사의 방법)

- ① 위원이 조례 제19조제1항에 따라 조사를 하는 때에는 별지 제15호서식의 신분증명서를 관계인에게 보여주어야 한다.
- ② 위원은 조사받는 사람에게 관계 법령 및 조례의 규정과 불리한 내용의 진술을 거부할 수 있음을 알리고 방문·서면(공문 포함)·구술·녹취의 방법으로 조사하여야 한다.
- ③ 위원장은 집단사위 등으로 조사가 어려운 경우에는 관할 경찰서장에게 질서유지와 위원의 보호를 요청할 수 있다.

제19조(반복 고충민원 등의 처리)

- ① 위원회는 동일한 내용의 고충민원 처리결과를 2회 이상 알린 후에도 정당한 사유 없이 계속하여 같은 사람이 고충민원을 신청한 경우에는 종결 처리하고, 동일한 내용의 고충민원을 다른 사람이 신청한 경우에는 이미 처리한 내용의 처리결과를 알리고 종결 처리할 수 있다.
- ② 위원회는 성명·주소 등이 분명하지 아니한 자가 신청한 고충민원은 종결 처리할 수 있다.

제20조(합의)

- ① 위원회가 조례 제21조에 따라 합의를 권고한 사항에 대해서 신청인과 피신청인(이하 “당사자”라 한다)간의 합의가 성립된 경우(자발적으로 합의가 성립된 경우를 포함한다)에는 별지 제11호서식의 합의서를 작성하여 당사자에게 서명 또는 날인하게 한 후 이를 확인한다.
- ② 당사자간의 합의가 성립된 경우에는 고충민원이 종결된 것으로 본다.

제21조(조사결과와 보고 등)

- ① 위원이 고충민원의 조사를 종료하거나 중지한 때에는 별지 제12호서식의 고충민원 조사 결과보고서를 작성하여 위원장에게 보고하여야 한다.
- ② 위원장은 고충민원 조사 결과보고서 내용을 검토하여 회의에 부쳐야 한다. 다만, 회의에 부치기에 적당하지 않다고 인정되는 경우에는 이첩 등의 방법으로 종결 처리한 후 회의에 보고할 수 있다.
- ③ 제2항에도 불구하고 고충민원 조사 결과에 관하여 다른 법령에 특별한 규정이 있는 경우에는 그 규정에 따른다.

제22조(결정의 통지 등) 위원회는 조례 제25조에 따라 위원회의 결정내용을 알릴 때에는 별지 제13호서식에 의결서를 첨부하여 지체 없이 서면으로 알려야 한다. 다만, 신청인의 요청이 있는 경우에는 인터넷 등 다른 방법으로 알릴 수 있다.

제23조(감사의 의뢰) 조례 제27조에 따라 파주시에 감사를 의뢰할 경우에는 별지 제14호서식의 감사의뢰 등 검토보고서를 제출하여야 한다.

제24조(권고 등 이행실태의 확인·점검)

- ① 위원회는 조례 제28조에 따라 권고 등의 이행실태를 소속행정기관등의 장에게 다음 각 호의 방법으로 확인·점검할 수 있다. 이 경우 소속행정기관등의 장은 정당한 사유가 없는 한 이에 따라야 한다.
 1. 관계 서류의 제출
 2. 경위서 또는 확인서 등의 제출
 3. 관계 공무원 또는 관련 직원의 출석·진술
 4. 그 밖에 위원이 확인·점검에 필요하다고 인정하는 방법
- ② 위원회는 제1항에 따라 이행실태 점검 결과 소속행정기관등의 장이 정당한 사유 없이 권고 등을 이행하지 아니할 경우에는 파주시에 감사를 의뢰할 수 있다.

제25조(활동비 지원) 시장은 위원에게 예산의 범위에서 활동비를 지원할 수 있으며, 「파주시 각종위원회 설치 및 운영 조례」에 따라 민원현장 확인·조사 등에 따른 여비를 지급할 수 있다.

제25조의2(근무일 및 근무일수)

- ① 위원의 근무일수는 주 20시간 기준, 월 80시간으로 한다.
- ② 시장은 근무일 및 근무시간의 조정이 필요하다고 판단하는 경우 조정할 수 있다.

제26조(신분증명서)

- ① 시장은 위원에게 별지 제15호서식의 신분증명서를 발급하고, 별지 제16호서식의 신분증명서 발급대장에 그 사실을 기록·관리하여야 한다.
- ② 시장은 위원이 신분증명서를 분실·훼손한 때에는 사유서를 제출받고 재발급할 수 있으며, 위원이 해촉된 경우에는 즉시 신분증명서를 회수하여야 한다.

제4장 사무국 구성 및 운영

제27조(사무국 구성)

- ① 시장은 조례 제29조에 따른 사무국에 사무국장과 그 밖에 필요한 직원을 둘 수 있다.
- ② 사무국장은 지방일반임기제공무원 5급 또는 6급 상당으로 한다.
- ③ 제2항에 따른 사무국장을 임용하지 아니한 경우에는 위원 활동 지원부서의 장이 대리할 수 있다.

제28조(사무국의 업무) 사무국은 다음 각 호의 업무를 수행한다.

1. 고충민원의 안내·상담·접수 및 처리 지원
2. 위원회 결정사항의 시행 및 사후관리
3. 회의의 회의록 작성 및 기록 보존
4. 고충민원 편람·서식 등의 보관
5. 그 밖에 위원회 운영에 필요한 업무

제29조(운영상황 보고·공표)

- ① 조례 제30조제1항에 따른 위원회 운영상황의 보고는 다음 각 호의 사항을 포함하여 작성하여야 한다.
 1. 고충민원의 접수 및 처리 현황
 2. 위원이 권고하거나 의견을 표명한 내용
 3. 소속행정기관등의 처리결과(미처리 사유 포함)
 4. 그 밖에 위원회에서 필요하다고 인정하는 사항
- ② 위원회는 매년 12월말까지의 운영사항을 파주시장과 의회에 보고하고, 다음 해 3월말까지 공고와 함께 시보에 공표하여야 한다.

제5장 보칙

제30조(위원회 사무의 전결) 위원회의 능률적인 업무처리를 위하여 위원회의 권한에 속하는 사무 중 일부는 별표에 따라 위원장 또는 사무국장이 전결처리 한다.

제31조(기록의 관리)

- ① 위원회의 모든 기록물은 「공공기록물 관리에 관한 법률」에 따라 관리하되, 고충민원기록은 건별로 관리하여야 한다.
- ② 고충민원 문서의 보존기간은 다음 각 호와 같다.
 1. 의결서, 합의서: 준영구
 2. 심의·의결 관련문서: 5년
 3. 일반문서: 3년

제32조(문서 및 관인) 위원회는 공문서의 작성 및 그 밖의 행정업무 처리에 관하여 「행정 효율과 협업 촉진에 관한 규정」에 따르며, 같은 규정 제33조에 따라 청인(廳印)을 가진다.

제33조(정보의 공개) 민원기록에 대한 열람·복사 등에 의한 정보의 공개는 「공공기관의 정보공개에 관한 법률」에 따른다.

제34조(정보의 보호) 위원등은 고충민원 처리과정에서 알게 된 비밀을 다른 사람에게 누설하거나 직무 외의 목적에 사용하여서는 아니 된다.

제35조(운영세칙) 이 규칙에서 정한 사항 외에 위원회의 운영에 필요한 사항은 회의의 의결을 거쳐 위원장이 정할 수 있다.

부 칙

이규칙은 공포한 날부터 시행한다.

부 칙(2024. 6. 7. 규칙 제777호)

이규칙은 공포한 날부터 시행한다.



시민이 공감하고 신뢰하는 반부패·청렴 파주

2025년도 파주시
시민고충처리위원회
운영보고서

발행일	2026년 3월
발행처	파주시 시민고충처리위원회
편 집	파주시 시민고충처리위원회
주 소	경기도 파주시 시청로 50, 1층(시민고충처리위원회)
전 화	031) 940-4464 ~ 4465, 940-4475 ~ 4476, 940-5973
팩 스	031) 940-4089
디자인	파주시 소통홍보관 홍보기획팀

※ 이 책은 저작권법에 의해 보호를 받는 저작물이므로 무단 전재와 복제를 금합니다