

신청 정보

신청번호	1AA-2609-0176743
신청일	2026-09-04 16:38:15
신청인 구분	개인
진행상황 통지방식	전자우편 , 누리집(홈페이지) , 휴대전화
민원답변 통지방식	전자우편, 누리집(홈페이지)
보안 설정	아니요

민원 신청 내용

민원종류	소극행정
제목	국토교통부 건축정책과의 반복적인 민원 처리기한 도과 및 장기간 무응답에 대한 소극행정 신고
내용	본인은 국토교통부가 쿠팡 곤지암1센터 현장점검과 관련하여 제기한 국민신문고 민원을 반복적으로 처리기한 내 처리하지 않고 장기간 답변하지 않고 있어, 해당 처리과정이 부작위·직무태만 등 소극행정에 해당하는지 조사를 요청합니다. 국토교통부 제2차관은 2026. 1. 7. 쿠팡 곤지암1센터를 직접 현장점검하였습니다. 본인은 2026. 5. 22. 국민신문고를 통해 해당 현장점검 이후의 조치 결과를 문의하면서 복도 유효폭 문제와 적층식 랙 문제에 대한 국토교통부의 판단을 요청하였습니다. 국토교통부는 2026. 6. 2. 답변에서 현장점검 결과 복도 폭 규정 위반 등을 확인하고 지자체에 시정명령을 요구했다고 답변하였으나, 함께 질의한 적층식 랙에 대해서는 아무런 답변을 하지 않았습니다. 이에 본인은 2026. 6. 2. 국민신문고를 통해 적층식 랙에 관한 답변을 다시 요청하였습니다. 해당 민원에서는 적층식 랙을 현장에서 직접 확인했는지, 물류설비로 사용되고 있었는지 아니면 근로자의 작업공간으로 사용되고 있었는지, 이에 대한 국토교통부의 판단이 무엇인지를 구체적으로 질의하였습니다. 해당 민원은 국토교통부 건축정책과에 배정되었고 담당자는 최종민 주사였습니다. 국토교통부는 “민원 내용 및 관계 법령 검토가 필요한 경우”라는 사유로 처리기간을 한 차례

연장하여 최종 처리예정일을 2026. 7. 13.로 통지하였습니다.

그러나 2026. 7. 13.이 지난 뒤에도 아무런 답변이 없었습니다.

본인은 담당자와 여러 차례 통화를 시도하였으나 연결되지 않았고, 2026. 7. 15. 및 7. 20. 국토교통부 민원실을 통해 담당자에게 연락을 요청하는 메모까지 두 차례 남겼으나 회신을 받지 못했습니다.

이에 2026. 7. 23. 국민신문고를 통해 다시 민원을 제기하여 다음 사항을 요구하였습니다.

- 가. 기존 민원의 답변기일을 넘긴 사유
- 나. 장기간 아무런 회신을 하지 않은 사유
- 다. 향후 조치방안
- 라. 기존 민원에 대한 신속한 답변

해당 민원 역시 국토교통부 건축정책과 동일 담당자에게 배정되었으며, 국토교통부는 다시 처리기간을 연장하여 최종 처리예정일을 2026. 8. 12.로 정했습니다.

그러나 2026. 9. 4. 현재까지도 답변을 받지 못하고 있습니다.

[신고 사유]

본 건은 한 차례의 단순한 민원 처리 지연이 아닙니다.

첫째, 국토교통부 현장점검 결과를 문의한 최초 민원에서 적층식 랙에 관한 핵심 질의가 답변에서 누락되었습니다.

둘째, 누락된 적층식 랙에 대해서만 다시 구체적으로 질의하였으나, 국토교통부는 관계 법령 검토를 이유로 처리기간까지 연장한 뒤 최종 처리예정일인 2026. 7. 13.을 넘기고도 답변하지 않았습니다.

셋째, 담당자에게 직접 연락을 시도하고 국토교통부 민원실을 통해 두 차례 연락 요청까지 하였으나 회신이 없었습니다.

넷째, 이러한 처리기한 도과와 무응답 자체를 문제 삼아 2026. 7. 23. 다시 민원을 제기하였음에도, 해당 민원마저 처리기간을 연장한 후 최종 처리예정일인 2026. 8. 12.을 넘겨 현재까지 처리하지 않고 있습니다.

즉, 답변 누락을 지적하여 재질의한 민원의 처리기한이 도과하였고, 그 처리기한 도과를 시정해 달라는 후속 민원까지 다시 처리기한을 넘긴 상황입니다.

이에 단순한 업무 지연인지, 부작위·직무태만 등 소극행정에 해당하는지 감사부서의 객관적인 조사가 필요하다고 판단합니다.

[조사 및 조치 요청]

- 2026.7.13.까지 처리하기로 한 국민신문고 민원을 현재까지 처리하지 않은 구체적인

사유를 확인해 주시기 바랍니다.

- “민원 내용 및 관계 법령 검토”를 이유로 처리기간을 연장한 이후 실제 어떠한 검토가 이루어졌는지 확인해 주시기 바랍니다.

- 처리기한을 경과한 이후에도 민원인에게 처리상황, 추가 지연사유 또는 향후 처리계획을 통지하지 않은 이유를 확인해 주시기 바랍니다.

- 민원인이 담당자에게 여러 차례 연락을 시도하고 국토교통부 민원실을 통해 두 차례 연락 요청까지 남겼음에도 회신하지 않은 경위를 확인해 주시기 바랍니다.

- 기존 민원의 처리기한 도과를 문제 삼아 제기한 2026. 7. 23. 민원마저 2026. 8. 12.의 처리예정일을 넘긴 구체적인 사유를 확인해 주시기 바랍니다.

- 동일한 사안에 대한 민원 처리기한 도과가 반복되고 있음에도 국토교통부 내부의 민원 처리상황 점검 및 관리과정에서 적절한 시정이 이루어지지 않은 이유를 확인해 주시기 바랍니다.

- 조사 결과 부작위, 직무태만 또는 소극행정이 확인될 경우 필요한 시정조치와 재발방지 조치를 하고 그 결과를 알려주시기 바랍니다.

[특별 요청]

본 신고는 쿠팡 적층식 랙의 위법 여부 자체를 다시 질의하기 위한 일반민원이 아닙니다.

기존 민원의 핵심질의 누락, 처리기한 반복 도과, 장기간 무응답 및 연락 요청에도 회신하지 않은 민원 처리과정 자체에 대한 소극행정 신고입니다.

따라서 본 신고를 기존 담당자인 건축정책과 담당자에게 다시 단순 배정하여 해당 담당자가 자신의 민원처리 지연 사유를 답변하는 방식으로 처리하지 말아 주시기 바랍니다.

'국토교통부 감사담당관' 등 기존 민원처리 부서와 독립된 부서에서 민원 처리 경위와 반복적인 처리기한 도과의 원인을 확인하여 주시기 바랍니다.

첨부 파일	015-국토부 2차관님께.pdf 016-국토부 2차관님께-2.pdf 018-국민신문고-국토교통부-1차.pdf 019-국민신문고-국토교통부-2차.pdf 020-국민신문고-국토교통부-3차.pdf
피민원인명	최종민
피민원인 근무처명	국토교통부 (국토교통부 국토도시실 건축정책관 건축정책과)
피민원인 주소	
피민원인 연락처	044-201-3763

처리기관 정보

처리기관	국토교통부 (국토교통부 감사관 감사담당관)
처리기관 접수번호	2AA-2609-0251467
접수일	2026-09-07 09:03:58
담당자(연락처)	박상용 (044-201-3142)
처리에정일	2026-10-20 23:59:59 1차 연장 기간: 14 일, 종료예정일시 : (변경전) 2026-09-28 23:59, (변경후) 2026-10-20 23:59 - 사유 : 관계 기관·부서의 협조가 필요함에 따라 부득이 처리기한을 연장하오니 양해하여 주시기 바랍니다. - 연장결정일 : 2026-09-23 16:12:23 ※ 민원처리기간은 최종 민원 처리기관의 접수일로부터 보통 7일 또는 14 일입니다. (해당 민원을 처리하는 소관 법령에 따라 달라질 수 있습니다.)

답변 내용

통지일	2026-10-07 18:08:58
처리결과(답변내용)	1. 안녕하십니까? 귀하께서 국민신문고 소극행정 신고센터를 통해 신청하신 민원 (신청번호1AA-2609-0176743)에 대한 검토 결과를 다음과 같이 알려드립니다. 2. 귀하께서 제출하신 민원의 취지는「건축법」관련 법령 해석 등을 요청한 민원에 대하여 소관부서의 처리가 지연된 사항에 대한 불편을 제기하신 것으로 이해됩니다. 3. 귀하의 민원에 대한 검토결과는 다음과 같습니다. ○ 먼저, 민원 처리 과정에서 지연이 발생되어 불편을 겪으신 점에 대해 사과의 말씀을 드립니다. ○ 귀하께서는 국민신문고를 통해「건축법」등 관계법령상 참고시설과 관련한 법령 해석 등을 요청하는 민원을 제기하신 것으로 확인됩니다. - 최근 소관부서에는「건축법」관련 민원이 증가한 가운데 법령 개정 등에 따른 제도 검토 및 관련 업무가 집중된 상황에서, 귀하의 민원에 대해서도 관련 규정과 유사사례 등을 추가로 확인 · 검토하는 과정이 필요하여 당초 예상보다 많은 시간이 소요되어 처리가 지연되고 있는 것으로 확인되었습니다.

- 이에 우리 부 감사담당관실에서는 소관부서에 해당 민원의 신속한 처리를 요청하고, 담당자에게 독촉 문자메시지를 발송하는 등 민원이 조속히 처리될 수 있도록 필요한 조치를 하였습니다.

○ 다만, 민원 처리기한을 준수하는 것은 물론 부득이하게 처리 과정에서 지연이 예상되는 경우 민원인에게 그 사유와 처리 상황을 적절히 안내하는 것은 원활한 민원행정을 위해 필요한 사항입니다.

- 이에 소관부서에 민원처리 기한 준수 및 처리상황 안내 등 민원응대에 철저를 기하도록 전달하였으며, 향후 유사한 사례가 재발하지 않도록 민원 처리 및 응대에 더욱 유의하도록 하겠습니다.

4. 답변 내용에 대한 추가 설명이 필요한 경우 국토교통부 감사담당관 박상용 주무관(044-201-3142)에게 연락주시면 친절히 안내해 드리겠습니다. 감사합니다. 끝.

첨부 파일