

제142회 영등포구의회

2008년도 제2차 정례회

‘08. 11. 21 ~ 11. 25



# 주요 업무 보고

—2008년도 추진실적 및 2009년도 계획—

2008. 11



## 감사담당관

# 보 고 순 서

- 일 반 현 황 ..... 1
- 2008 주요업무 추진실적 .. 3
- 2009 주요업무 계획 ..... 11
- 특수사업 ..... 14

# I. 일 반 현 황

1

인 력

| 구 분 | 계  | 일 반 직 |    |    |    |    |    | 기능직 |    |     |
|-----|----|-------|----|----|----|----|----|-----|----|-----|
|     |    | 4급    | 5급 | 6급 | 7급 | 8급 | 9급 | 8급  | 9급 | 10급 |
| 정 원 | 24 | -     | 1  | 5  | 5  | 8  | 2  | -   | 1  | 2   |
| 현 원 | 25 | -     | 1  | 5  | 15 | -  | 1  | 3   | -  | -   |
| 과부족 | 1  | -     | -  | -  | 10 | △8 | △1 | 3   | △1 | △2  |

2

조 직

## 감 사 담 당 관

| 감 사 팀(6)                                                                                                                                                                 | 조 사 팀(6)                                                                                                                                                        | 고충민원팀(6)                                                                                                                                                                                  | 관급공사OK팀(4)                                                                                                                              | 생활질서추진팀(2)                                                                                                                |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 감사계획 수립 및 시행</li> <li>○ 공직자 직무감찰 및 공직기강 추진</li> <li>○ 청렴도 향상 추진</li> <li>○ 민원처리온라인 공개업무 운영</li> <li>○ 청렴향기 OK 시스템 운영</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 특명사항 조사</li> <li>○ 언론 및 동향보고</li> <li>○ 시민불편살피미운영</li> <li>○ 영라이너스 인라인 순찰대 운영</li> <li>○ 공직자재산등록 및 윤리위원회 운영</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 진정민원처리</li> <li>○ 인터넷민원 처리</li> <li>○ 방문 및 전화민원</li> <li>○ 전화점검 평가</li> <li>○ 구민대화실 운영</li> <li>○ Happy call 운영</li> <li>○ 민원조정위원회 운영</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 관급공사 감독부서 지도·관리</li> <li>○ 관급공사 OK시스템 운영</li> <li>○ 관급공사 현장 점검</li> <li>○ 구민감사관계 운영</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 생활 질서 확립 종합 대책 수립·시행</li> <li>○ 생활질서 추진관련 5개 정비분야 합동단속 ('08.10.10 신설)</li> </ul> |

## 3

## 예산 현황

## 예산 현액

(단위 : 천원)

| 구분   | 예산현액    | 예산액     |         | 이월액 |    | 비고 |
|------|---------|---------|---------|-----|----|----|
|      |         | 당초예산    | 추경 등    | 명시  | 사고 |    |
| 계    | 451,457 | 325,978 | 125,479 | 0   | 0  |    |
| 일반회계 | 451,457 | 325,978 | 125,479 | 0   | 0  |    |

## 집행 예산액

(단위 : 천원)

| 단위사업명            | ①예산현액   | ②집행액    |        | ③이월<br>예상액 | 불용 예상액<br>(①- ②- ③) |
|------------------|---------|---------|--------|------------|---------------------|
|                  |         | 집행액     | 집행예정액  |            |                     |
| 계                | 451,457 | 343,236 | 88,523 | 0          | 19,698              |
| 투명한 감사행정<br>관리   | 256,825 | 197,366 | 49,732 | 0          | 9,727               |
| 깨끗한 도시<br>영등포 조성 | 35,118  | 19,105  | 13,701 | 0          | 2,312               |
| 민원처리 및 관리        | 42,612  | 29,910  | 5,801  | 0          | 6,901               |
| 행정운영경비           | 116,902 | 96,855  | 19,289 | 0          | 758                 |

## Ⅱ. 2008 주요업무 추진실적

### 1 청렴도 향상으로 구정 투명성 제고

공직사회의 급변화속에 직원 개개인의 청렴도가 기관 전체를 평가하는 요인으로 작용함에 따라, 직원들에 대한 체계적인 교육 등을 통하여 경쟁력 향상 및 윤리의식 제고로 구민이 체감할 수 있는 청렴 영등포 조성.

#### □ 사업개요

- 청렴문화 조성과 청렴의식 향상을 통한 청렴 영등포 구현 및 대외 이미지 향상
- 주요추진내용
  - 금품·향응수수 행위자 엄중처벌 등 부패 유발요인 분석 및 개선
  - 취약분야 및 취약요인 집중 관리·개선

#### □ 추진실적

- 2008년 청렴지수 향상 추진계획 및 시달 (2. 15)
- 부패 ZERO 추진단 발대식 및 행동강령 실천 결의대회 (5. 2)
- 청렴문화운동 합동 거리캠페인 실시 : 2회(5. 22, 10.15)
- “구민 고객의 권리” 고지제도 시행 (7. 1) 및 직원청렴 명찰제작 착용
- “청렴향기 OK 시스템” 구축 (10. 8 ~12. 31)
- 공직자 부조리 신고 포상금 지급조례 제정·운영 (10. 9)
- 구정 청렴도 개선 종합대책 수립 (10. 14)
  - 청렴도 부진분야 개선대책 수립 부서장 P/T보고 (10.21, 11.5, 11.9)
- 간부공무원 및 직원 청렴·행동강령교육 : 22회 2,280명
- 홈페이지 청렴향기방 운영 및 전광판을 이용 청렴도 향상 홍보

#### □ 향후계획

- “청렴향기 OK시스템” 구축('08. 12월): 실시간 자동 설문조사를 통한 청렴도 부진 부서 특별관리
- 청렴지수 반부패 시책평가 (국민권익위원회) : '08. 12월

구청, 보건소, 동주민센터의 업무전반에 대한 자체 감사를 통하여 행정의 시행착오를 사전에 예방함은 물론 불합리한 제도의 개선·보완으로 자치 행정의 효율성 제고

### □ 사업개요

- 추진목표 : 행정의 투명성, 재정의 건전화를 통한 구정발전 도모 및 구민으로부터 신뢰받는 공직자상 정립
- 주요추진내용
  - 종합감사 위주에서 청렴도가 낮은 취약분야 부분감사 위주로 전환
  - 적발위주에서 시정, 제도개선 방향으로 감사 추진
  - 열심히 일하는 직장분위기 조성

### □ 추진실적

- 종합감사 : 4개부서( 청소과, 영등포2·3동, 여의도동 )
  - 조치결과 : 업무상 시정 42건, 신분상 조치 25명, 재정상 조치 3건
  - 제도개선 및 건의사항 : 4건
- 부분감사 : 국·공유지관리 분야, 민원처리실태 분야, 인·허가 처리 분야
  - 조치결과 : 신분상 69명, 행정상 38건, 재정상 85건(225,424천원)
- 일상감사 : 92건(공사 36건, 물품구매 14건, 용역·설계 42건)
  - 조치결과 : 단가조정, 공사원가 계산 제 비율산정 등 23건
- 기강감찰 : 5회 82건 시정조치(근태복무, 당직보안, 청사내외환경 등)

### □ 향후계획

- 종합감사 : 위생과 ('08. 12월)
- 기강감찰 : 연말연시 등 구민감사관 활용 수시 비 노출 감사

### 3 관급공사 품질향상을 통한 행정신뢰도 제고

복잡하고 다양한 관급공사를 계획단계부터 준공, 사후관리까지 체계적으로 관리함으로써 부실예방을 통하여 관급공사 품질향상과 행정신뢰도 제고

#### □ 사업개요

- 대상사업 : 2억원 이상 관급공사  
※ 2008년 : 58개소( 건축 9, 도로 12, 치수 14, 녹지 20, 교통 3 )

#### □ 추진방향

- IT를 활용한 사업단계별 체계적인 관리 시스템 운영
- 구민감사관 운영 활성화 등 주민참여 확대로 현장관리 철저
- 우리 구 여건에 맞는 다양한 관리제도 운영

#### □ 추진실적

- 관급공사 품질관리 내실화
  - 전문·구민감사관 적극 활용 운영 : 164회 504건 지적 및 조치
  - 사업 참여자(시공업체 등) 핵심역량강화 교육 실시 : 51회
  - 하자보수 대상시설물 정기점검 실시 : 3회 99개소
  - 예비준공검사 의무화·주요기술자실명제 등 다양한 관리제도 운영
- 우수 시책사업을 통하여 구 위상 제고
  - 미국 행정학회('08.3월), 한국 행정학회('08.4월) 반부패사례 발표
  - 관급공사 품질관리 OK시스템 『발명특허』 획득('08.4월)
  - 피터드러커 혁신상 『창조경영 최우수상』 수상('08.8월)
  - 외교통상부 재외공관 총영사(미국, 호주 등 25개국) 벤치마킹 방문
  - 타 기관 벤치마킹 자료 제공(130개 기관)
    - 기 도입기관 : 5개(양주시, 광양시, 포항시, 여주시, 완주군)

## 4 구민과 함께하는 시민불편살피미

날로 증가하는 구민의 불편사항을 보다 신속하고 적극적으로 대처하기 위하여 구민과 함께하는 순찰 통합시스템인 시민불편살피미 운영을 강화함으로써 깨끗한 영등포구 이미지 조성 및 구민들의 만족도와 삶의 질 향상

### □ 사업개요

- 『환경순찰견문보고』 명칭변경 ➡ 『시민불편 살피미』
- 신고대상 확대 : 시민참여 유도(공무원 ⇒ 시민·공무원)
- 운영시스템의 획기적 개선(단계별 추진)

### □ 추진실적

- 제도정비 : 주민불편살피미 조례 제정('08. 4.24)
- 시민불편 살피미 추진실적 : 21,134건

(단위:건)

| 분 야         | 계      | 신 고   | 처 리    |
|-------------|--------|-------|--------|
| 계           | 21,134 | 9,693 | 11,441 |
| 시 민 안 전 위 해 | 4,935  | 2,269 | 2,666  |
| 시 민 생 활 불 편 | 7,130  | 3,212 | 3,918  |
| 도시미관저해 등    | 9,069  | 4,212 | 4,857  |

- 기획순찰 : 해빙기 시설물 안전사고 예방을 위한 순찰 점검 외 10회 실시
- 특별순찰 : 공휴일 특별순찰을 실시하여 271건 적발 및 정비
- 영롱이 자전거순찰대 추진 실적 : 8,171건 (연인원 7,020명)
  - 주민생활 불편(청소, 환경)분야 : 7,054건
  - 사회복지분야 (독거노인 방문, 소년소녀가장 도우미 등) : 1,117건
- 인라인순찰대 추진실적 : 68건(청소37건, 시설물19건, 환경12건)

### □ 향후계획

- 환경순찰 우수부서 및 직원 포상 : 12월
- 동절기 대비 주요시설물 등 순찰

## 5 인터넷 · 고충민원 관리 내실화

구민의 고충 및 애로사항을 고객의 입장에서 이해하고 보다 친절 · 신속하고 책임 있는 행정서비스를 제공함으로써 구민에게 신뢰감 있는 지방자치행정 구현

### □ 사업개요

- 민원제도 개선 및 체계적인 관리를 통하여 구정 신뢰도 향상
- 내실 있는 답변 및 처리기간 단축을 통한 고객만족 행정구현
- 민원인 의견청취를 통한 현장중심의 민원해결 방안 모색

### □ 추진실적

- 분야별 민원처리 실적 : '08.1~10월

(단위 :건)

| 구 분   | 계     | 건축주택 | 공공시설 | 도시교통 | 보건사회 | 청소환경 | 일반행정 | 기타  |
|-------|-------|------|------|------|------|------|------|-----|
| 총 계   | 2,755 | 488  | 341  | 849  | 210  | 353  | 137  | 377 |
| 서 면   | 699   | 314  | 69   | 132  | 54   | 38   | 54   | 38  |
| 인터넷   | 1,451 | 125  | 194  | 503  | 115  | 221  | 56   | 237 |
| 방문/전화 | 605   | 49   | 78   | 214  | 41   | 94   | 27   | 102 |

### □ 향후계획

- 민원유형별 처리과정을 세분화하여 신속성 확보
  - 민원유형을 일반민원, 고질 · 반복 및 집단민원으로 분류
  - 유형별로 전결권, 답변방법, 처리기간을 세분화
  - 통신매체를 활용 처리결과 안내 : SMS 통보시스템
- 운영실태 분석 및 Feedback을 통해 개선방안 강구 : 분기별

## 6 고객감동 『Happy call』 운영

우리 구 민원행정 서비스에 대한 만족도를 고객으로부터 평가받고 의견을 수렴하여 수범사례는 타의 귀감이 되도록 전파하고, 불만족·건의사항은 시정 및 제도개선을 통하여 고객감동 행정구현

### □ 사업개요

- 대 상 : 구청과 보건소를 방문하여 인·허가 민원을 신청했던 고객
- 운영방법
  - 1단계(A/S단계): 민원처리부서에서 처리 완료한 민원사항에 대하여 설문조사 사전안내 문자메시지 서비스 전송
  - 2단계(설문조사): 문자메시지 전송 후 민원처리 과정중의 응대, 친절도, 만족도, 청렴도 및 건의사항 등의 설문 실시
  - 3단계(조 치): 운영결과 건의 및 시정요구 사항은 즉시 시정조치하고 불만족사항은 개선방안 강구

### □ 추진실적

- 통화현황 (단위:명)

| 대 상    | 통 화   | 통화불능  | 기타(미응답) |
|--------|-------|-------|---------|
| 11,115 | 3,618 | 4,346 | 3,151   |
| 100%   | 32.5% | 39.1% | 28.4%   |

- 건의사항 접수처리 : 107건
  - 칭찬 26, 불친절 23, 민원안내부족 7, 업무처리개선 22, 주차 6, 기타 23
- 우수 직원 격려 마일리지 부여 : 26명

### □ 향후계획

- 하반기 고객감동 Happy call 운영 평가 : '08.12월
- 건의사항 분석하여 제도개선 과제 발굴 추진
- 불만족민원에 대한 해소대책 마련

## 7 전화친절응대 평가

지속적인 전화친절응대 평가를 통하여 전 직원의 신속하고 친절한 전화응대 생활화로 고객감동의 행정서비스 제공 및 밝고 친절의 구정 이미지 제고

### □ 사업개요

- 평가대상 : 구·동·보건소 전부서 5급 이하직원
- 평가방법 : 행정서포터, 대학생아르바이트 등을 활용 민원인을 가장하여 전화친절응대 평가
  - 평가의 공정성을 위하여 3개 그룹으로 구분평가(민원·비민원부서, 동주민센터)
- 평가내용 : 전화응대 신속성, 수화요령, 민원응대, 종료태도 등

### □ 추진실적(상반기)

| 평가기간     | 평가횟수   | 평균점수                            | 우 수 부 서                                                               |
|----------|--------|---------------------------------|-----------------------------------------------------------------------|
| '08.1~6월 | 부서별 5회 | 85.08<br>(구 85.44)<br>(동 84.73) | 지 적 과 (90.13)<br>교육지원담당관 (88.93)<br>영등포 3동 (89.67)<br>신 길 1 동 (88.33) |

- 우수부서 및 향상부서 포상 : 6개부서 (구 3, 동 3)
- 우수 직원 포상 : 4명 (구 2, 동 2)

### □ 향후계획

- 하반기 전화친절응대 평가 : '08.12월중
- 지속적인 평가를 실시하여 친절의 전화응대 생활화 정착 유도
- 우수부서·직원에 대한 포상 실시하고 부진부서에 대하여는 교육 및 각종 평가 시 감점조치

불법·무질서 근절을 위해 5개 정비 분야에 대한 지속적인 캠페인 및 계도·단속을 실시하여 깨끗하고 쾌적한 생활환경을 조성함으로써 행복도시 영등포 구현

## □ 사업개요

- 추진기간 : '08.10.06 ~ 11.24 (50일간)
  - 1단계 (10.06 ~ 10.12) : 구민 홍보 및 추진체계 확립 등 사전준비
  - 2단계 (10.13 ~ 11.24) : 중점지역 및 5대 무질서 사례 집중 단속
- 정비 분야
  - 불법광고물 정비, 쓰레기 무단투기 단속, 노점·노상 적치물 정비, 불법주·정차 단속, 공사현장 환경정비

## □ 추진실적

- 캠페인 실시
  - 개최횟수 및 장소 : 4회, 영등포역 광장 외 4개소
  - 참여인원 : 주민·직능단체·공무원 등 2,968명
- 주·야간 합동단속 실시
  - 단속횟수 및 지역 : 주 2회 (주간 1, 야간 1), 여의도역 주변 외 4개소
  - 참여인원 : 17개부서 232명 (용역 54명 포함)
  - 단속실적 : 포장마차 강제 수거 15개, 불법주·정차 단속 257건, 불법광고물·노상 적치물 정비 190건
- 전체 단속 실적(5개 정비분야 실적 포함)

(단위: 건/천원)

| 구분 | 홍보<br>횟수 | 단속<br>횟수 | 적발<br>건수 | 자율<br>정비 | 압류·대집행 |        | 과태료 등 부과 |         | 고발 |
|----|----------|----------|----------|----------|--------|--------|----------|---------|----|
|    |          |          |          |          | 건수     | 추정가액   | 건수       | 금 액     |    |
| 실적 | 67       | 655      | 27,548   | 7,905    | 1,369  | 66,225 | 18,538   | 796,420 | 12 |

## □ 향후계획

- 2단계 추진 기간 중 매주 캠페인 및 5개 정비 분야 주·야 합동단속 실시

### Ⅲ. 2009 주요업무 계획

---

1

#### 청렴도 향상으로 구정 투명성 제고

##### □ 추진계획

- 청렴향기 OK시스템 운영 실시간 자동설문조사
  - 청렴도를 상시 측정하여 부패유발요인 분석하여 주민만족도 제고
  - 청렴도 결과 값을 전 직원이 열람을 가능하게 하여 청렴도 참여 동기부여
- 공직자 부조리 신고 포상금 제도 운영
- 청렴도 향상을 위한 분야별 특별대책마련 시행
  - 청렴도 부진부서 특별관리 및 불친절·부조리행위 공무원 엄중문책
- 부조리·불만족 민원에 대한 이의제기 기회 확대
  - 『구민고객의 권리』 고지제도 활성화

2

#### 감사활동 역량 강화

##### □ 추진계획

- 종합감사위주에서 청렴도가 낮은 취약분야 부분감사 위주감사
- 적발·처벌보다는 시정 제도개선 방향으로 감사 추진
- '09년도 감사계획
  - 종합감사 : 8개부서( 구 4, 동 주민센터 4 )
  - 부분감사 : 사회단체 보조금 지원 및 정산 실태, 무허가건축물 관리 실태, 법인 및 사업소세 징수 실태 등
  - 일상감사 : 설계 시부터 도시디자인 등 감사실시
    - 공사( 일반경쟁 1억원 이상, 수의계약 5천만원 이상 )
    - 물품구매, 용역( 일반경쟁 5천만원 이상, 수의계약 3천만원 이상)
  - 시책점검 및 공직기강 확립
    - 주요 역점사업 및 구민생활과 밀접한 주요 시책사업 지도 점검

## 3

## 관급공사 품질향상을 통한 행정신뢰도 제고

## □ 추진계획

- 『관급공사 품질관리 OK시스템』 운영 및 내실화
  - 주1회 이상 분야별 주요 공정 시 구민감사관과 합동점검 강화
  - 공사 품질향상을 위한 구민감사관 및 관련부서 직원 지속적인 교육 실시
  - 관급공사 품질향상을 위한 국내·외 포럼 등 참가
  - 전국 확산, 보급을 위한 타 기관 벤치마킹 자료 제공
  - 관급공사 불법하도급 신고포상금제도 운영 등
- 『관급공사 품질관리 OK시스템』 기능개선
  - 『관급공사 품질관리 OK시스템』 영어버전 구축 및 기능개선
- 우리 구 여건에 맞는 다양한 공사관리제도 운영
  - 전체공정 90% 이전단계 시 예비준공검사제 의무화
  - 주요기술자실명제 도입 불법하도급 예방
  - 기타 합리적인 부실벌점제 및 품질향상위원회 운영 등

## 4

## 구민과 함께하는 시민불편살피미

## □ 추진계획

- 시민불편 신고분야 확대 및 다산콜센터·one click시스템과 연계하여 운영체제 구축
- 전 직원의 주민불편신고 요원화 및 동장 1일 2회 이상 순찰실시 확행
- 기획·특별 순찰반과 점검반을 편성 운영하여 상시 순찰체제 확립
- 영롱이 자전거순찰대와 영라이너스 인라인 순찰대 운영활성화
  - 영롱이 순찰대 : 18개대(440명), 자전거 88대, 모자 및 조끼 제공
  - '09. 1. 1부터는 활동비 지급예정(1회 순찰시 5,000원)

### □ 추진계획

- 다수인관련 민원에 대한 적극적인 해소대책 강구
  - 민원실무종합심의회 및 민원조정위원회 적극 활용
  - 통상 주민기피시설 (주유소, 충전소, 자동차 정비공장 등) 인·허가민원에 대한 사전 주민의견수렴제운영
  - 민원관리카드를 작성을 통한 체계적인 민원관리 시스템 구축하여 정밀분석과 원인별 해소대책 강구
- 민원유형별 처리과정을 세분화하여 신속성 확보
- 발생민원의 신속·공정한 처리를 통한 구민 만족도 향상
- 각종 민원·제도개선을 위한 관계자 회의 정례화
- 민원처리 전산시스템 업그레이드 추진

## IV. 특 수 사 업

### 청렴향기 OK 시스템 운영

불친절 및 부정부패 등 부조리 근절의 노력에도 불구하고 일부에서 부조리 행태가 잔존하고 있어, 실시간 운영되는 청렴도 조사 시스템을 통하여 부조리의 근본적 원인을 분석, 문제를 해결함으로써 청렴 최우수구 구현

#### □ 운영방향

- 불친절, 부정부패 등 부조리의 근본적 원인분석
- 부조리 발생요인에 대한 대수술로 청렴 영등포 이미지 쇄신
- 체계적인 고객관리서비스로 구민들이 체감할 수 있는 달라진 영등포 구현

#### □ 운영계획

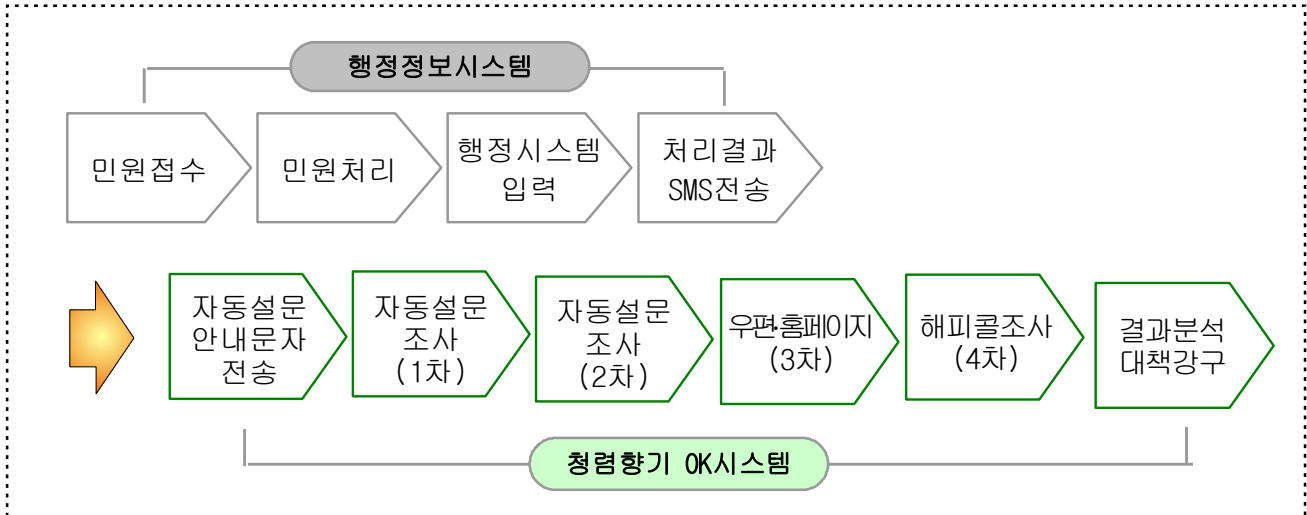
- 운영기간 : 연중 계속
- 운영분야 : 8개 분야 16개 업무
  - 위생, 세무, 환경, 보조금, 유기한 민원 등 청렴도 평가 분야
- 운영방법
  - 새울·세무·계약관리·보조금 등 행정정보시스템과 연계
  - 분야별 행정정보시스템에 해당업무 처리 시 실시간 자동설문조사
  - 분야별 설문조사 결과 값에 대한 자료관리
  - 문제점에 대한 원인분석 및 대책 수립

#### □ 시스템 운영방안

- 실시간 자동설문조사 결과에 대한 사후관리
  - 설문조사 결과 부진 부서 특별관리
- 우리구 전자문서시스템에 연결 부서별 경쟁력 유발
  - 청렴도 결과 값에 대한 열람을 가능케 하여 부진부서 경각심 부여
- 우수부서 표창 등 인센티브 부여
  - 전직원 청렴도 참여 동기부여

## □ 시스템 업무흐름도

- 행정시스템 민원처리 ⇨ 청렴향기 OK시스템 설문조사 ⇨ 결과분석 ⇨ 대책강구



## □ 부진부서 특별관리

- 해당 부서 청렴도 향상 특별대책 수립
- 불만족 민원인에 대한 부서장 친필 사과문 발송
- 간부회의시 청렴도 향상 특별대책 추진사항 보고 (월 1회)
- 업무개시 전 해당부서 전직원 친절·청렴다짐
- 청렴도 미흡 부서에 대한 특별 부분감사 실시
- 불친절·부조리 공무원 특별관리

## □ 기대효과

- 민원처리 개선을 통한 행정의 투명성 및 공정성 확보
  - 불편사항 적극 해소 및 부조리 근절로 투명행정 구현
- 행정의 청렴분위기 확대
  - 지속적인 청렴분위기 조성으로 청렴을 필수 과제로 인식시키는 분위기 조성
- 우리 구 행정에 대한 신뢰도 향상
  - 불만족 사례에 대한 보완대책 등 사후관리로 행정서비스 향상