

2003년도
行政事務監査計劃

泗川市議會
(總務委員會)

목 차

1. 감사의 목적	2
2. 감사기간	2
3. 감사실시대상기관	2
4. 감사반 편성	3
5. 감사일정 및 감사장소	4
6. 주요 감사사항	5
7. 감사요령	7
8. 감사 자료제출	9
9. 관계공무원 출석(요구)	9
10. 기타사항	10

2003년도 행정 사무감사 계획(안)

1. 목 적

지방자치법 제36조 및 같은법시행령 제16조~제19조와 사천시의회행정사무감사 및조사에관한조례에 의하여 집행부에 대한 행정사무감사를 통하여 시정업무 전반의 실태를 보다 정확히 파악하여 의정활동과 예산안 등을 심도있게 심사하기 위한 필요한 자료 및 정보를 획득하고 행정의 잘못된 부분을 적발, 시정 요구하여 행정이 효율적으로 수행될 수 있도록 하는데 그 목적이 있음.

2. 감사기간 : 2003. 6. 17(화) ~ 6. 22(월)<6일간>

3. 감사실시대상기관

위원회 선정대상기관	본회의 승인 대상기관
<ul style="list-style-type: none">• 기획감사담당관실• 문화공보담당관실• 총 무 국• 체육시설관리사업소• 종합사회복지관• 위생환경사업소• 문화예술회관• 읍·면·동	<ul style="list-style-type: none">• 기획감사담당관실• 문화공보담당관실• 총 무 국• 체육시설관리사업소• 종합사회복지관• 위생환경사업소• 문화예술회관• 읍·면·동

4. 감사반 편성

가. 방침

○ 감사위원회를 별도로 구성하지 아니하고 소관 상임위원회별로 감사를 실시하고 단, 회의운영상 불가피성을 요할 시는 감사위원회를 별도로 구성하여 실시한다.

○ 사무보조는 전문위원, 의회사무국 직원으로 한다.

나. 감사반 편성

대 상 기 관	감사위원장	감 사 위 원	사 무 보 조
<ul style="list-style-type: none">• 기획감사담당관실• 문화공보담당관실• 총 무 국• 체육시설관리사업소• 종합사회복지관• 위생환경사업소• 문화예술회관• 읍·면·동	이 문 상	김 석 관 성 재 윤 이 인 효 최 동 식 박 종 권 최 갑 현	박명돈 전문위원 정한용 전문위원 정경숙 직원 윤삼임 속기사

5. 감사일정 및 장소

감사일시	장 소	대 상 기 관	비 고
6. 17(화)	총무위원회 회의실	<ul style="list-style-type: none"> • 기획감사담당관실 • 문화공보담당관실 	
6. 18(수)	"	<ul style="list-style-type: none"> • 총 무 과 • 세 무 과 • 회 계 과 	
6. 19(목)	"	<ul style="list-style-type: none"> • 사회복지과 • 민원정보과 • 환경보호과 • 주민자치과 	
6. 20(금)	"	<ul style="list-style-type: none"> • 체육시설관리사업소 • 종합사회복지관 • 위생환경사업소 • 문화예술회관 	
6. 21(토)	소회의실	<ul style="list-style-type: none"> • 읍·면·동(14개) 	
6. 22(월)	총무위원회 회의실	보고서 작성 및 현지확인	

※ 필요시 현지확인

6. 주요 감사사항

대상 기관	주요 감사 사항	비고
기획감사담당관실	<ul style="list-style-type: none"> ○ 주요업무 부진사업 ○ 지방채, 일시차입금 채무부담 ○ 행정심판 및 소송업무 ○ 중기재정계획 ○ 발전소 주변지역 지원사업 	
문화공보담당관실	<ul style="list-style-type: none"> ○ 광고료, 보도 특집료 ○ 문화재 관리 ○ 생활 및 직장단체 체육지원 현황 ○ 게임장업 및 노래연습장 단속 	
총무과	<ul style="list-style-type: none"> ○ 공무원 사기 양양 ○ 업무추진비 사용내역 ○ 국내외 도시간 자매결연및 교류 추진사항 ○ 직장협의회 운영상황 	
세무과	<ul style="list-style-type: none"> ○ 지방세 및 세외수입 부과징수 ○ 탈루세원 조사 ○ 지방세 이의신청 ○ 결손처분 현황 ○ 세무조사 사항 	
회계과	<ul style="list-style-type: none"> ○ 각종 공사 도급 및 물품구입 현황 ○ 각종 공사 설계변경 현황 ○ 각종 공사 하자검사 ○ 각종 용역계약 ○ 국·공유재산 관련 분쟁사항 ○ 신청사 건립 추진사항 	

대상 기관	주요 감사 사항	비고
사회복지과	<ul style="list-style-type: none"> ○ 국민기초생활보장 관련 ○ 경로당 시설관리 ○ 청소년 비행예방 및 유해환경 단속 실적 ○ 장애인 자립 및 활동지원 현황 	
민원정보과	<ul style="list-style-type: none"> ○ 민원1회방문처리사항 ○ 행정정보공개 운영실태 ○ 전산장비 보유현황 ○ 120생활민원 처리 실적 ○ 120자원봉사대 활동사항 ○ 가로등(보안등) 유지 관리 	
환경보호과	<ul style="list-style-type: none"> ○ 푸른사천21 추진현황 ○ 환경개선부담금 부과 및 징수현황 ○ 사등쓰레기매립장 확장공사 ○ 쓰레기 규격봉투 사용실태 ○ 음식물쓰레기 공공자원화시설 사업 	
주민자치과	<ul style="list-style-type: none"> ○ 국민자치센터설치와 운영 문제점 및 대책 ○ 새마을시설물 유지관리 ○ 새마을소득사업 지원현황 	
체육시설관리사업소	<ul style="list-style-type: none"> ○ 체육시설 사용허가 관련 ○ 체육시설 개보수 등 정비현황 ○ 실내수영장 운영상황 	
종합사회복지관	<ul style="list-style-type: none"> ○ 종합사회복지관 운영사업 현황 ○ 2003년 신규 교육 프로그램 개설 및 운영사항 ○ 사용료 수입현황 	

대상 기관	주요 감사 사항	비고
위생환경사업소	<ul style="list-style-type: none"> ○ 사업소 기계 및 전기시설 유지관리 ○ 방류수 수질대책 ○ 삼천포하수종말처리시설 위탁운영상황 ○ 사천읍 하수종말처리시설 건설사업 	
문화예술회관	<ul style="list-style-type: none"> ○ 전시장 증축 및 주차장 설치공사 추진상황 ○ 문화예술회관 사용허가 및 사용료 징수현황 	
읍·면·동	<ul style="list-style-type: none"> ○ 기본현황 ○ 민원처리사항 ○ 지역 현안 및 건의사항 	

7. 감사요령

가. 감사방법

- 감사는 감사대상기관의 운영 전반에 관한 현황보고 청취, 자료제출 요구, 정책 질의, 현지 및 문서확인 방법으로 실시하되
- 필요한 경우 지방자치단체의 장 또는 관계공무원을 증인 또는 참고인으로 출석을 요구하여 의문이나 잘못된 사항 등에 대해 질의하고 의견 진술을 요구하는 방법으로 실시.

나. 감사요구사항

- 감사를 위한 서류제출, 증인출석, 현장확인 요구는 늦어도 그 해당일의 3일 전 까지 의장을 경유하여 해당자 또는 해당기관에 통보하여야 함.

다. 감사의 공개원칙

- 감사는 공개를 원칙으로 하며, 본회의, 상임위원회의 의결로 공개를 하지 아니할 수 있음.

라. 감사의 진행순서

- 감사개시 선언(위원장)
- 위원장 인사 : 감사의 지침, 감사에 임하는 위원들의 사명감, 수감기관의 수감태도 등
- 증인 선서
- 업무현황 보고 청취
 - 인사 및 간부소개
 - 업무현황 보고
- 정책 질의 및 답변(현장확인, 증언 청취)
- 감사결과 총평 : 감사종료 인사(위원장)
- 감사종료 선언(위원장)

마. 선서요령

- 선서는 증인을 대상으로 실시하며, 증인이 다수일 경우 선임자가 대표로 선서문을 낭독하고 기타 증인은 선서자세를 취하는 형태로 선서한 후 선서문에 서명 또는 날인 하도록 함.
- 선서를 받을 때는 위원장은 기립하여 받도록 하며, 위원장은 증인들이 선서를 하기 전에 반드시 그 취지와 위증한 자는 처벌할 수 있음을 알려야 함.

8. 감사자료 제출

가. 2003년도 업무 추진사항

- 기본현황
- 주요사업 계획과 실적
- 예산집행 사항
- 주요투자사업 추진현황
- 당면 민원처리 현황 및 시정질문 조치사항 등

나. 위원회(감사위원)에서 요구하는 자료(별도제출)

관 련 부 서	자 료 내 용	비 고

9. 관계공무원 출석요구

가. 출석대상

- 부시장
- 기획감사담당관, 문화공보담당관
- 총무국장, 총무과장, 세무과장, 회계과장, 사회복지과장, 민원정보과장, 환경보호과장, 주민자치과장
- 체육시설관리사업소장, 종합사회복지관소장, 위생환경사업소장, 문화예술회관소장
- 사천읍장, 정동면장, 사남면장, 용현면장, 축동면장, 곤양면장, 곤명면장, 서포면장, 동서동장, 선구동장, 동서금동장, 벌용동장, 향촌동장, 남양동장

나. 출석일시 : 감사일정 참조(4쪽)

10. 기타사항

가. 감사의 한계(사천시의회 행정사무감사및조사에관한조례 제8조)

- 개인의 사생활을 침해하거나 계속중인 재판 또는 수사중인 사건의 소추에 관여할 목적으로 행사되어서는 아니됨.

나. 주의의무(사천시의회 행정사무감사및조사에관한조례 제16조)

- 감사를 할 때에는 그 대상기관의 기능과 활동이 현저히 저해되거나 기밀이 누설되지 아니하도록 주의하여야 함.
- 의원 및 사무보조자는 감사를 통하여 알게된 비밀을 정당한 사유없이 누설하여서는 아니됨.

다. 감사결과의 보고(사천시의회 행정사무감사및조사에관한조례 제17조)

- 감사를 완료한 때에는 위원장이 의장에게 보고서를 지체없이 제출하고 본회의에 보고하여야 함.

라. 감사결과에 대한 처리(사천시의회행정사무감사및조사에관한조례 제18조)

- 본회의의 의결로 감사결과를 처리
- 감사결과시 해당기관의 시정을 필요로 하는 사유가 있을 때는 그 시정을 요구하고 시 또는 해당기관에서 직접 처리함이 타당하다고 인정되는 사항은 시 또는 해당기관에 이송한다.
- 시 또는 해당기관은 시정요구를 받거나 이송 받은 사항은 지체없이 처리하고 그 결과를 의회에 보고하여야 한다.

마. 감사결과 보고서 기재내용

- 감사활동의 전반적인 사항을 파악할 수 있게 하고 감사결과 처리를 위한 중요한 자료가 되게 작성
- 기재내용 : 감사의 목적, 감사기간, 감사실시 대상기관, 감사실시 경과, 주요감사 실시내용, 감사결과 및 처리내용, 중요 근거서류, 기타 특이사항 등.

2003년 도 행정사무감사 자료제출 목록

- | | |
|-----------|-------------|
| ○ 기획감사담당관 | ○ 환경보호과 |
| ○ 문화공보담당관 | ○ 주민자치과 |
| ○ 총 무 과 | ○ 체육시설관리사업소 |
| ○ 세 무 과 | ○ 종합사회복지관 |
| ○ 회 계 과 | ○ 위생환경사업소 |
| ○ 사회복지과 | ○ 문화예술회관 |
| ○ 민원정보과 | ○ 읍면동(14개) |

총 무 위 원 회

2003년도 행정사무감사 자료제출 요구 목록

관련부서	자 료 목 록	비 고																														
실과소 공 통	1. 2003년도 주요업무 현황 · 기본현황 · 주요업무 추진실적 · 예산집행 현황 (단위: 천원)	업무보고 자료																														
	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <th style="width: 20%;">과 목</th> <th style="width: 20%;">예 산 액</th> <th style="width: 20%;">지 출 액</th> <th style="width: 20%;">잔 액</th> <th style="width: 20%;">미집행 사유</th> </tr> <tr> <td> </td> <td> </td> <td> </td> <td> </td> <td> </td> </tr> </table>		과 목	예 산 액	지 출 액	잔 액	미집행 사유																									
	과 목		예 산 액	지 출 액	잔 액	미집행 사유																										
	· 사고이월, 명시이월, 계속사업 추진사항 (단위 : 천원)																															
	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <th rowspan="2" style="width: 10%;">건명</th> <th rowspan="2" style="width: 10%;">위치</th> <th rowspan="2" style="width: 10%;">규모</th> <th colspan="6" style="width: 40%;">재 원 별</th> <th rowspan="2" style="width: 10%;">착공일</th> <th rowspan="2" style="width: 10%;">준공일</th> <th rowspan="2" style="width: 10%;">부진 사유</th> </tr> <tr> <th style="width: 5%;">계</th> <th style="width: 5%;">국비</th> <th style="width: 5%;">도비</th> <th style="width: 5%;">시비</th> <th style="width: 5%;">융자</th> <th style="width: 5%;">부담금</th> </tr> <tr> <td> </td> <td> </td> <td> </td> <td> </td> <td> </td> <td> </td> <td> </td> <td> </td> <td> </td> <td> </td> <td> </td> <td> </td> </tr> </table>		건명	위치	규모	재 원 별						착공일	준공일	부진 사유	계	국비	도비	시비	융자	부담금												
	건명					위치	규모	재 원 별							착공일	준공일	부진 사유															
			계	국비	도비			시비	융자	부담금																						
	2. 주요 투자사업 추진현황(건당 5,000만원 이상) ※ 사고이월, 명시이월분 포함																															
3. 당면 민원사항																																
<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <th style="width: 15%;">건 명</th> <th style="width: 15%;">위 치</th> <th style="width: 30%;">요 구 사 항</th> <th style="width: 30%;">문제점 및 대책</th> <th style="width: 10%;">비 고</th> </tr> <tr> <td> </td> <td> </td> <td> </td> <td> </td> <td> </td> </tr> </table>	건 명	위 치	요 구 사 항	문제점 및 대책	비 고																											
건 명	위 치	요 구 사 항	문제점 및 대책	비 고																												
4. 시정질문, 행정사무감사결과 및 권고사항에 대한 조치사항 5. 진정, 탄원민원 접수 및 처리현황 6. 세외수입 부과·징수 현황 7. 용역 발주 및 운용 현황(시설공사 사업 제외) 8. 사업비 부족으로 추진이 중단된 사업 현황 9. 예산의 전용 현황 10. 각종위원회 설치 및 운영현황																																

2003년도 행정사무감사 자료제출 요구 목록

관련부서	자 료 목 록				비 고
기획감사 담당관	1. 주요업무 부진사업 현황 2. 지방채, 일시차입금, 채무부담 관리현황 3. 행정심판 및 소송업무 수행 현황 4. 중기재정계획의 예산반영 현황				
	부 분 별	사 업 명	중기재정계획상 2003년 투자계획액	2003 예산반영액	미반영 (미수립)사유
	※ 중기재정계획에 없는 사업이 예산에 반영되었거나 중기재정계획상 투자가 계획되어 있으나 예산반영이 안된 사업을 포함 5. 발전소 주변지역 지원사업 추진현황 6. 재정 투·융자 심사 현황(중앙, 도, 자체) 7. 제안제도 운영 및 채택건에 대한 운용실태 8. 행정규제개혁추진 현황 9. 일상감사 추진실적 10. 자치법규(조례·규칙) 정비현황 11. 국도비 보조사업 시비 미부담 내역 12. 풀예산 집행상황(임의보조단체 보조금 포함) 13. 예산성립후 추경에서 전액 삭감 또는 전액 불용처리된 사업현황 (건당 3,000만원 이상) 14. 상급기관(감사원포함) 감사결과 지적사항 및 조치결과 ※ 실과소 읍면동 자체감사 포함 15. 예산절감 현황 16. 우수고등학교 육성 장학기금 조성 및 운영 추진 사항				

2003년도 행정사무감사 자료제출 요구 목록

관련부서	자 료 목 록	비 고
문화공보 담당관	<ol style="list-style-type: none"> 1. 광고료, 보도특집료 지출현황 2. 문화재 보호관리 및 보수공사 추진사항 3. 생활 및 직장단체 체육지원 현황 4. 게임장업 및 노래연습장 단속현황 및 과징금 대상업소 징수현황 5. 전지훈련 유치실적 6. 제8회 와룡문화제 예산 집행내역과 문화제 추진 문제점 및 대책 7. 직장운동경기부(농구) 추진현황 8. 제42회 도민체육대회 참가 예산 집행내역과 성적부진 사유 9. 동네체육시설 시설별 관리현황 10. 교기 육성학교 지원현황 11. 민간 및 사회단체 보조금 지원현황 및 감사실적 	

2003년도 행정사무감사 자료제출 요구 목록

관련부서	자 료 목 록	비 고
총 무 과	<ol style="list-style-type: none"> 1. 공무원 사기양양 추진상황 2. 시장·부시장 업무추진비 사용내역 3. 승진 다면평가제 및 특정부서 직위공모제 추진현황과 문제점 및 대책 4. 민방위주요시설 및 장비 유지관리 실태 5. 국내외 도시간 자매결연 및 교류 추진현황 6. 직장협의회 운영상황 7. 민간 및 사회단체 보조금 지원현황 및 감사실적 	

2003년도 행정사무감사 자료제출 요구 목록

관련부서	자 료 목 록	비 고
세 무 과	<ol style="list-style-type: none"> 1. 지방세 및 세외수입 부과·징수(5월말 현재) 및 체납세 현황 <ul style="list-style-type: none"> ※ 현·과년도, 세목별 구분작성 2. 체납자 채권확보 현황(현·과년도 구분) 3. 은닉·탈루세원 조사 실적 4. 지방세 이의신청 현황과 결정 조치사항 5. 지방세 및 세외수입 결손처분 현황(2002년, 2003년) 6. 세외수입 신규수입원 발굴사항 7. 세무조사사항 8. 여유자금 운영현황 및 예금 보장 대책 	

2003년도 행정사무감사 자료제출 요구 목록

관련부서	자 료 목 록								비 고
회 계 과	1. 각종 공사도급 및 물품구입 경쟁입찰현황 (공사 100,000천원, 물품 10,000천원이상)								
	사업명	사업개요	설 계 금 액	예 정 금 액	낙 찰 금 액	낙찰율	착공일 준공일	수급자	비 고
									실과소
	2. 각종 공사도급 및 물품구입 수의계약 현황(공사 : 30,000천원, 물품 5,000천원이상) ※ 업체 소재지 및 자재구입처 명기								
3. 각종 공사 설계변경 현황									
4. 각종공사 하자검사 실시 및 조치현황									
5. 각종 용역 계약 현황(시설공사 기본·실시설계용역 제외)									
6. 공사하도급 계약체결 현황									
7. 국·공유재산 관련 분쟁 및 소송현황									
8. 신청사 건립 추진사항									
9. 불용물품 매각현황									
10. 차량관리 현황									
11. 세입세출외 현금관리 현황									
12. 국·공유잡종재산의 은익 색출 및 소유권 확보 현황									
13. 관급자재 구매현황									
14. 국·공유재산 현황									
15. 철도부지 현황									
읍면동별	합계	용 도 지 역					비고		
		상업	주거	공업	녹지	기타			

2003년도 행정사무감사 자료제출 요구 목록

관련부서	자 료 목 록									비 고
사 회 복 지 과	1. 보육시설 운영 및 예산 지원 현황									
	구 분	시설명	소재지	보육 인원	지 원 사 항					비 고
					계	시설비	인건비	급식비	기 타	
	2. 사회복지시설 지도감독 및 예산집행 현황 3. 경로당 시설관리 및 예산지원 현황 4. 장애인 편의시설 설치 및 관리현황 5. 자원봉사센터 운영실적 및 예산지원 사항 6. 청소년보호법 위반 과징금 부과징수 현황 7. 장애인 자립 및 활동지원 현황 8. 청소년 비행예방 및 유해환경 단속 실적 9. 시립납골당 설치 추진 및 가족중종납골묘 지원 현황 10. 청소년공부방 운영현황 및 예산 지원내역 11. 청소년상담실 운영현황 및 예산지원 내역 12. 국민기초생활보장 책정 및 관리현황 13. 저소득주민 생활안정사업 운용현황 및 미회수자별 사유 14. 청소년쉼터 설치 및 운영현황 15. 민간 및 사회단체 보조금 지원현황 및 감사실적									

2003년도 행정사무감사 자료제출 요구 목록

관련부서	자 료 목 록	비 고
민 원 정 보 과	1. 민원1회방문처리 접수 현황 및 반려사항(전년도 동기 대비) 2. 행정정보공개 운영실태 3. 전산장비 보유현황 4. 무인민원증명자동발급기 운영 현황 5. 전자결재 추진상황(실과별 최근 실적) 6. 주민정보이용센터 관리현황 7. 120 생활민원 처리실적 8. 120 생활민원 자원봉사대 활동실적 9. 가로등(보안등) 설치 및 유지관리에산 집행내역(읍면동별)	

2003년도 행정사무감사 자료제출 요구 목록

관련부서	자 료 목 록	비 고
환경 보호과	1. 푸른사천21 추진현황 2. 환경개선부담금 부과 및 징수현황(시설물, 자동차 구분) ※ 년도별 구분작성 3. 공해배출업소 지도점검 및 행정처분 사항 4. 무허가 배출시설 지도감독 및 행정처분 사항 5. 사등쓰레기매립장 관리현황 6. 생활쓰레기 및 사업장 폐기물 처리현황 7. 쓰레기 규격봉투 사용 실태(전년도 동기대비) 8. 사등쓰레기 소각장 위탁운영 현황 9. 음식물쓰레기 공공자원화시설 설치사업 추진상황 10. 공중화장실 관리현황 11. 사천시오수분뇨및축산폐수의처리에관한 조례중 개정조례안 심사시 제출 요구한 분뇨 수집 운반 및 정화조 등 청소 수수료 원가 보고서	

2003년도 행정사무감사 자료제출 요구 목록

관련부서	자 료 목 록	비 고
주 민 자 치 과	<ol style="list-style-type: none"> 1. 주민자치센터 설치 현황과 운영 문제점 및 대책 2. 새마을시설물(마을회관) 유지관리 및 예산 집행현황 3. 새마을소득사업 지원현황 및 융자금 미회수자별 사유 4. 민간 및 사회단체 보조금 지원현황 및 감사실적 5. 읍면동 준치 및 이관 사무 현황(목록) 	

2003년도 행정사무감사 자료제출 요구 목록

관련부서	자 료 목 록	비 고
체육시설 관리사업소	<ol style="list-style-type: none"> 1. 체육시설 사용허가 및 사용료 징수현황 2. 공설운동장 및 실내체육관 시설물 유지관리비 집행상황(시설물별) 3. 체육시설 개보수 등 정비현황 4. 실내수영장 운영상황(정규직 인건비 포함 수지현황) 및 경비절감 실적 	

2003년도 행정사무감사 자료제출 요구 목록

관련부서	자 료 목 록					비 고
종합사회 복지관	1. 종합사회복지관 운영사업 현황					
	과정(교육)명	기 간	인 원	사 업 내 용	비 고	
					유료, 무료 구분	
	2. 2003년도 신규 교육 프로그램 개설 및 운영사항 3. 사용료 수입현황					

2003년도 행정사무감사 자료제출 요구 목록

관련부서	자 료 목 록	비 고
위생환경 사 업 소	<ol style="list-style-type: none"> 1. 처리장 사용료 부과징수 현황 2. 사업소 기계 및 전기시설 유지관리비 현황 3. 방류수 수질검사 결과 4. 사천읍 하수종말처리시설 건설사업 추진사항 5. 삼천포하수종말처리시설 위탁운영상황 6. 서부권 면단위 하수종말처리시설 추진사항 	

2003년도 행정사무감사 자료제출 요구 목록

관련부서	자 료 목 록	비 고
문 화 예술회관	<ol style="list-style-type: none"> 1. 문화예술회관 전시장 증축 및 주차장 설치공사 추진상황 2. 문화예술회관 사용허가 및 사용료 징수현황 3. 문화예술회관 운영상황(정규직 인건비포함 수지현황) 및 경비 절감실적 	

2003년도 행정사무감사 자료제출 요구 목록

관련부서	자 료 목 록	비 고
읍·면·동 공 통	<ol style="list-style-type: none"> 1. 기본현황 2. 지역현안 및 건의사항 3. 집단민원 현황, 문제점 및 대책 	