

## 2. 지역 내 갈등 관리를 위한 컨설팅 프로그램 구축

관리번호	5-2	임기구분	임기내	사업주체	중구(지자체)	신규여부	신규
사업기간	장기	지역범위		중구전체	사업예산	693백만원	
작성자	감사담당관: 대신명철 ☎4401    갈등관리팀장: 송건화 ☎4431    담당: 박기현 ☎4432						

공공정책 추진과정과 지역발생 갈등에 대해 선제적 대응과 유형별 관리 프로세스를 제공하여 구정의 안정성 및 신뢰도를 향상하고자 함.

### 정책개요

- 추진근거 : 「공공기관의 갈등 예방과 해결에 관한 규정」 (대통령령, '07.5 시행)
- 대 상 : 주요 공공정책갈등 및 지역갈등
- 추진방법 : 선제적 갈등예방 및 유형별 조정 지원 프로그램 제공

### 그간 추진현황

- '22.8.5. : 감사담당관 소속 「갈등관리팀」 신설(팀장1, 팀원2)
- '22.9.~ : 갈등조정관(시간선택제임기제 나급) 채용
- '22.9.~ : 갈등조정 간담회·컨설팅 등 지원 27회, 갈등조례안 상정(⇒ 부결)

### 추진계획

#### ① 선제적 대응을 위한 갈등예방시스템 구축

- **주요사업 갈등진단** : '23년 주요사업(예산·비예산)
  - 주요사업에 대한 공공갈등 포출 가능성 진단, 등급분류 및 대응계획 마련
- **주요민원 분석** : 집단민원, 언론동향, 청사시위 등
  - 사안별 갈등 징후 모니터링 및 대응방안 마련
- **갈등관리 상시보고제 운영** : 전부서·동, 문화재단, 시설관리공단

#### ② 체계적 갈등조정 프로세스 운영

- 지역갈등 조정프로세스 운영

- **갈등소통방** : 이웃 간 분쟁·갈등의 선제적 소통 창구 운영
- **마을갈등조정지원단** : 마을 주민조정가를 선정·운영하는 참여형 갈등관리
- **찾아가는 갈등관리 교육** : 지역공동체 대표와 구성원 대상 교육으로 지역갈등 사전예방

○ **갈등유형별조정프로그램 제공**

- **갈등조정관** 지원 : 갈등진단, 현장조사, 대응방안 모색 등 갈등관리
- **갈등조정협의회** : 이해관계자·전문가·공무원 참여로 자율적 합의 형성 유도
- **전문기관 컨설팅** : 갈등관리 컨설팅 지원(※업무협약 추진)
- **조정 자문단** : 마을갈등조정지원단, 전문가 등 구성하여 갈등조정 및 지원방안 자문
- **갈등영향분석** : 전문기관 용역을 통한 갈등 쟁점 예측 및 결과 분석
- **구청장간담회** : 공공 및 지역갈등 조정프로세스 과정 중 적기 추진

③ **효율적 갈등관리를 위한 기반조성**

- 「중구 공공갈등 예방 및 조정에 관한 조례」 제정
- **갈등관리심의위원회** 구성·운영 : 공공갈등 주요사안에 대한 심의·자문 기구
- **갈등관리 역량강화교육** : 직원 및 마을갈등조정지원단 역량강화 교육
- **갈등관리 매뉴얼 제작** : 주요사업 및 민원의 갈등관리 조정 시 활용

④ **갈등관리 성과 평가 및 공유**

- **갈등관리 평가 및 우수사례 공유**
  - 공공갈등 및 각종민원 등 조정 해결 사례 평가, 우수 부서 포상 및 공유

**공약달성 확인지표**

단위사업(확인지표)	2022	2023	2024	2025	2026
공공갈등연간계획수립	100%	100%	100%	100%	100%
갈등조정 지원건수	5건	10건	15건	20건	20건

**연차별 소요예산**

(단위:백만원)

구 분	연 도 별 소 요 예 산					
	총 계	2022	2023	2024	2025	2026
계	693	13	140	160	180	200
국 비						
시 비						
구 비	693	13	140	160	180	200
기타(민자)						





▶ 갈등소통방 : 이웃 간 분쟁·갈등 상담 등을 위한 선제적 소통 창구

▶ 마을갈등조정지원단 : 마을갈등조정가로 구성된 지역갈등 조정지원 협의체