

2. 지역 내 갈등관리를 위한 컨설팅 프로그램 구축

관리번호	5-2	사업구분	임기내/임기후	사업시기	단기/중기/장기	사업예산	103백만원
사업주체	중구/서울시/국가		신규여부	신규/계속	이행단계	완료/완료(지속)/추진중/일부추진	
작 성 자	정책협력과장 : 이경숙☎8203 갈등관리팀장 : 정우식☎4431 담당 : 장하준☎4432						

공공정책 추진과정 및 지역발생 갈등에 대해 선제적 대응과 유형별 관리 프로세스를 제공하여 구정의 안정성 및 신뢰도를 제고하고자 함

□ 정책개요

- 추진근거 : 「중구 공공갈등 예방 및 조정에 관한 조례」('23.11.9.시행)
- 대 상 : 주요 공공정책갈등 및 지역갈등
- 추진방법 : 선제적 갈등예방 및 사안별 조정 지원 프로그램 제공
- 사업내용

선 제 적	갈 등 예 방	주요사업 갈등진단, 현안갈등 조정지원
유 형 별 관 리 체 계	공 공 갈 등	갈등관리대상·공공갈등 조정지원, 갈등관리심의위원회 운영
	지 역 갈 등	갈등소통방, 마을갈등조정지원단 운영
사 안 별	조 정 지 원	갈등조정관 지원, 조정자문회의 운영, 전문기관 컨설팅, 갈등조정협의회 운영, 갈등영향분석, 구청장 간담회 등

□ 추진실적

- 갈등관리 기반조성 : '22.8.~

**갈등관리팀
신설**
(‘22.8. 감사담당관)

갈등조정관 채용
(‘22.9. 임기나급)

전문기관 업무협약
(‘23.1.)
- 서울YMCA 이웃분쟁해결센터
- 단국대 분쟁해결연구센터

**갈등관리
조례제정**
(‘23.11.9. 시행)

- 주요사업 갈등진단 : '23.2.~

구 분	등급 결정 현황			비 고
	1등급	2등급	3등급	
2023년	2개	5개	1개	중점관리대상사업(1,2등급) 대응계획 수립 및 모니터링
2024년	-	3개	4개	
2025년	-	3개	6개	

○ 갈등관리 우수 부서 및 사례 평가 및 포상 : '24.11.~

- 평가 대상 : 갈등관리(예방, 해결, 홍보 등) 및 장기·고질 민원 해소 등 성과
- 평가 절차



- 2024년도 평가 결과
 - ▶ 최우수 : 도심정비과 / 우 수 : 황학동, 보건지소과
 - 장 려 : 주택과·교육정책과, 부동산정보과, 어르신장애인복지과

○ 부서(동) 갈등현안 협력 조정 지원 : '23.2.~

접수일자	갈등 현안	접수일자	갈등 현안
22.11.16.	전통시장 상인회 통합	23.11.21.	황학동 저장강박 가구 민원
23.02.15.	체육시설 프로그램 회원 간 분쟁	24.03.06.	명동 아파트 누수 관련 분쟁
23.02.07.	임대아파트 입주자 간 분쟁	24.04.15.	쇼핑몰 운영 관련 분쟁
23.03.10.	황학동 중앙시장 점포 간 갈등	24.05.27.	테니스장 소음관련 분쟁
23.07.13.	중림동 아파트 벽체 파손 관련 분쟁	24.08.20.	청구동 대양경로당 관련 분쟁
23.07.19.	소공동 아파트 관리권한 갈등	24.10.10.	임대아파트 내 주민 갈등
23.09.12.	신당동 마을마당 이용 갈등	24.10.22.	중림동 학교-아파트 통학로 갈등
23.10.30.	다산동 통행방해 관련 분쟁	25.03.18.	중림동 아파트 연결로 폐쇄 갈등
23.11.13.	을지로동 아파트 소음·진동 분쟁		

○ 갈등소통방 운영 : '23.2.~

합 계 (’23.9.30.기준)	충간소음	쓰레기	반려동물	누 수	흡 연	주 차	기 타
134	31	2	5	26	9	6	55
100%	23.1%	1.5%	3.7%	19.4%	6.7%	4.5%	41.1%

- ▶ 접수 134건, 조정 종료 44건, 상담 종료 83건, 조정 진행 7건
- ▶ 서울시 민원서비스 개선 우수사례 선정 - 우수상 수상('23.11.)

○ 갈등소통방 조정 사례집 제작 및 전국 지자체 등 배포 : '24.12.

- 주요 내용 : 갈등소통방 사업 소개 및 주요 조정 사례 18건

○ 갈등관리 교육 실시 : '23.5.~

- 직원 대상 갈등관리 역량강화 교육('23~'25년)
 - ▶ 2023년 : 13개 부서·28명, 2024년 : 11개 부서·19명, 2025년 : 9개 부서·14명
- 주민 대상 찾아가는 갈등관리 교육('23년~'24년)
 - ▶ 주민자치위원회 위원장 및 교육희망 위원 : 15개동, 38명
 - ▶ 공동주택 입주자대표회장, 관리사무소장 등 관리자(총 4회) : 39개소, 79명
 - ▶ 개별 공동주택 층간소음위원회, 동 대표, 통장 등(총 3회) : 3개소, 24명

- **갈등관리 매뉴얼 제작·배포** : '24.1. ※ 전 부서(동) 배포
 - 중구 갈등관리 체계 및 절차에 대한 기준 제시, 갈등조정 사례 소개 등
- **갈등관리심의위원회 구성·운영** : '24.1.~ ※ 11명(당연직 2명, 위촉직 9명)
 - '24.02.20. : 위원 위촉식 및 제1차 정기회의(종합계획 수립 관련 자문)
 - '24.06.11. : 제2차 정기회의(주요사업 갈등진단 등급조정 서면심의)
 - '24.09.20. : 제3차 정기회의(공공갈등 예방 및 조정에 관한 조례 개정안 서면심의)
 - '24.12.17. : 제4차 정기회의(2024년도 부서별 갈등관리 우수사례 평가)
 - '25.02.25. : 제1차 정기회의(종합계획 수립 관련 자문, 부위원장 선출)
 - '25.06.16. : 제2차 정기회의(주요사업 갈등진단 등급조정 서면심의)
- **마을갈등조정지원단 구성·운영** : '24.2.~
 - 구성 현황 : 2024년도 양성 교육을 이수한 주민조정가 24명
 - ▶ 주민조정가 양성 교육 : '24.3.6. ~ 6.12. (총 14강, 28시간)
 - ▶ 주민조정가 심화 교육 : '24.9.3. ~ 9.4. (총 4강, 8시간)
 - 위촉 기간 : 2024. 6. 12. ~ 2026. 6. 11.
 - 주요 활동
 - ▶ 갈등소통방 이웃 분쟁 상담 현장 참석 : 총 11회, 18명
 - ▶ 월 1회 정기 모임 실시
 - ▶ 주민조정가 위촉 1주년 성과 공유회 개최 : '25. 6. 13.

주민조정가 위촉 1주년 성과 공유회			
			

- **환경부 「충간소음 예방 및 갈등저감 시범사업」 참여** : '24.3.~12.
 - 비공동주택 충간소음 관리, 측정기 대여 등
- **갈등소통방 조정 사례 웹툰 제작 및 배포** : '25.4.~7.
 - 충간소음, 반려동물 2편 / 구청, SNS 등 온라인 게시

갈등소통방 조정 사례 웹툰 제작 및 배포					
					
					

○ **충간소음 예방 뮤지컬 인형극 추진** : '25.10.23.(공연 예정)

- 전문 업체를 통한 충간소음 예방 관련 인형극 제작 및 공연 추진

○ **주민 참여(소통) 실적**

주민홍보 등	만족도 조사	민간전문가 자문	언론·방송보도	그 외 소통방안
22회	56회	2건	95건	2건

- 15개동 주민자치위원회 및 통장협의회 대상 갈등소통방 홍보 및 상담
- 찾아가는 갈등관리 교육 홍보자료 제작 및 배포 : 1회('24.8.)
- 갈등 조정 사례 및 갈등 예방 홍보자료 제작 및 배포 : 9회 ('24.8.~)
- 갈등소통방 사업 안내 현수막 게시 : 1회, 16개소 ('24.12.~'25.1.)
- 갈등소통방 만족도 조사 : 51건 [매우만족(70.6%), 만족(29.4%)]
- 주민조정가 교육(양성, 심화) 만족도 조사 : 2회
- 찾아가는 갈등관리 교육 만족도 조사 : '24년 총 3회
- 현안갈등 조정지원 관련 민간전문가 자문 : 2회(청구동 경로당, 중림동 통행로)
- 언론보도 : 보도자료 83건, 기획보도 8건, 언론 인터뷰 3건, 기고문 1건
- 중구광장 갈등조정사례 테마기획 연재 : '23.8·9월호(2건)
- 서울시 중구 정책(서브) 브랜드 선정 및 홍보 : **"이웃분쟁 119, 갈등소통방"** ('23.11.)

☐ **공약달성 확인지표 및 실적**

단위사업(확인지표)	구분	2022	2023	2024	2025	2026	이행률 (%)
1. 공공갈등 연간계획 수립	목표	수립	수립	수립	수립	수립	80%
	실적	수립	수립	수립	수립	-	
2. 갈등조정 지원건수	목표	5건	10건	15건	20건	20건	75%
	실적	5건	32건	21건	14건	-	

☐ **연차별 예산 확보 및 집행 실적**

(단위 : 백만원)

구 분	계	2022	2023	2024	2025	2026
확보액	소계	217	-	111	106	103
	구비	217	-	111	106	103
집행액	소계	173	-	75	98	67
	구비	173	-	75	98	67

☐ 향후계획

- '25.10.23. : 어린이 대상 층간소음 예방 뮤지컬 인형극 공연 실시

☐ 홍보계획

- 사업 대상 구체화·다양화를 통한 갈등관리 정책 체감도 향상
 - 어린이 대상 층간소음 예방 인형극 제작 및 상연
 - 청·장년층 대상 갈등소통방 분쟁 조정 사례 웹툰 제작 및 배포
- 온·오프라인 플랫폼 활용 홍보 지속 추진
 - 주민 커뮤니티(직능단체, 주민모임 SNS 등), 중구 알림톡 문자 활용
 - 관내 시설 미디어보드 게시, 중구광장, 홍보물 제작·배포

주민 상담·홍보 활동	홍보 플랫폼 활용 (중구광장, 알림톡 등)	우수사례 홍보 (언론보도, SNS, 공동주택 등)
		  