

## 2. 지역 내 갈등관리를 위한 컨설팅 프로그램 구축

관리번호	5-2	사업구분	임기내/임기후	사업시기	단기/중기/장기	총사업비	111백만원
사업주체	중구/서울시/국가	신규여부	신규/계속	이행단계	완료/완료(지속)/ <b>추진중</b> /일부추진		
작성자	감사담당관 : 박영준 ☎8201		갈등관리팀장 : 송건화 ☎4431		담당 : 박기현 ☎4432		

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

선제적 갈등예방	주요사업 갈등진단, 주요민원분석, 갈등상시보고	
유형별 관리체계	공공갈등	갈등관리대상·공공갈등 조정지원, 갈등관리심의위원회 운영
	지역갈등	갈등소통방, 마을갈등조정지원단 운영
사안별 조정지원	갈등조정관 지원, 조정자문회의 운영, 전문기관 컨설팅, 갈등조정협의회 운영, 갈등영향분석, 구청장 간담회 등	

### □ 추진실적 (2022.7.1. ~ 2023.12.31. / 민선8기 임기 시작부터 현재까지 누적실적)

#### ○ 갈등관리 기반조성

**갈등관리팀 신설**  
(‘23.8. 2개기관)

**갈등조정관 채용**  
(‘23.9. 임기나급)

**전문기관 업무협약**  
(‘23.1. 2개기관)

**갈등관리 조례제정**  
(‘23.11.09. 시행)

- 주요업무 갈등진단 : 중점관리대상(7개) 선정 ⇨ 대응방안·모니터링
- 갈등관리 직원 역량강화 교육 : 13개 부서 28명 직원 대상(‘23.5.31.)
- 이웃 갈등 사전 예방을 위한 찾아가는 갈등관리 교육
  - 관내 주민자치위원(38명) : ‘23.7.25.
  - 공동주택 관계자(39개소, 79명) : ‘23.10.~11.
    - ▶ 총4회 : 권역별 공동주택 입주자대표, 관리소장, 입주민 등 참여
- 부서(동) 갈등현안 협력-조정지원 : 9건

▶전통시장 상인회 통합 ▶체육시설 프로그램 회원 간 분쟁 ▶황학동 중앙시장 점포 간 갈등  
▶중림동아파트 벽체 파손 관련 분쟁 ▶임대아파트 입주자 간 분쟁 ▶신당동 마을마당 이용 갈등  
▶소공동 아파트 관리권한 갈등 ▶황학동 저장강박 가구 민원 ▶을지로동 아파트 소음·진동 분쟁

○ **갈등소통방 운영** : 52건 접수(조정완료 23건, 상담종료 20건, 조정진행 9건)

합 계 (`23.12.31.기준)	충간소음	쓰레기	반려동물	누수	흡연	주차	기타
52	12	1	4	12	5	2	16
100%	23.08%	1.92%	7.69%	23.08%	9.62%	3.85%	30.77%

※ `23년 **서울시 민원서비스 개선 우수사례** 선정(**우수상** 수상, `23.11)

○ **주민 참여(소통) 실적**

주민홍보 등	만족도 조사	민간전문가 자문	언론·방송보도	그 외 소통방안
15회	-	-	28건	3건

- 찾아가는 갈등소통방 운영 : 2023. 1. 10. ~ 2. 28.
  - ▶ 15개동 주민자치위원회 및 통장협의회 대상 갈등소통방 홍보 및 상담
- 언론보도 현황 (보도자료 : 20건, 기획보도 : 6건, 언론 인터뷰 : 2건)
- 갈등조정사례 중구광장 테마기획 연재 2건 (`23.8월·9월호)
- 서울시 중구 정책(서브) 브랜드 선정 : "**이웃분쟁 119, 갈등소통방**" (`23.11.)
- 정책브랜드 선정에 따른 홍보물 제작 : 주민센터, 공동주택 대상 배포 (`23.12.)

**공약달성 확인지표 및 실적** ※ **민선8기 실천계획과 목표 일치 작성(변경 불가)**

단위사업(확인지표)	구분	2022	2023	2024	2025	2026	이행률 (%)
1. 공공갈등 연간계획 수립	목표	수립	수립	수립	수립	수립	40.0%
	실적	수립	수립	-	-	-	
2. 갈등조정 지원건수	목표	5건	10건	15건	20건	20건	52.9%
	실적	5건	32건	-	-	-	

**연차별 예산 확보 및 집행 실적**(비예산의 경우 생략 가능) (단위 : 백만원)

구분	계	2022	2023	2024	2025	2026
확보액	소계	111	-	111	110	-
	구비	111	-	111	110	-
집행액	소계	53	-	75	1	-
	구비	53	-	75	1	-

## □ 향후계획(2024.1.~)

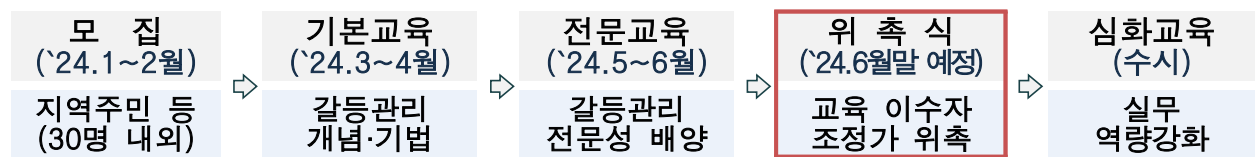
### ○ 갈등관리심의위원회 구성·운영 : '24. 2월

- 구성인원 : 11명 [당연직 2명, 위촉직 9명(위원장 포함)]
- 주요기능 : 갈등 예방·해결 및 갈등관리 주요 사안에 대한 심의·자문

### ○ 마을갈등조정지원단 구성·운영 : '24. 상반기 모집·교육 / 하반기 운영

- 구 성 : 갈등관리 교육과정을 이수한 주민조정가
- 활동내용 : 갈등사례 관리, 상담·조정지원, 사안별 조정협의체 활동 등

#### □ 주민조정가 모집·양성과정



### ○ 찾아가는 갈등관리 교육 : '24. 연중(※23년 대비 교육내용·대상 확대)

- 교육대상 : 공동주택 입주민, 주민단체, 어린이집 등 지역공동체
- 교육내용 : 유형별 맞춤형 교육, 중구 갈등 사례 콘텐츠 추가 등

### ○ 갈등조정 가이드, 매뉴얼 및 사례집(백서) 제작·배포

- '24. 2월 : 갈등관리 매뉴얼 제작·배포
  - ▶ 갈등의 효율적 관리를 위한 체계 및 절차의 기준 제시
- '24. 6월 : 갈등소통방 사례집(백서) 제작·배포
  - ▶ 갈등조정사례와 경험이 반영된 **중구민의 이야기를 담은 백서** 제작·배포

## □ 홍보계획

### ○ 주민조정가 양성교육, 찾아가는 갈등관리 교육 등을 통한 정책 홍보

- 주민대상 갈등소통 교육을 통한 지역공동체의 갈등 예방 인식 제고
- 갈등개념, 의사소통 기법, 분쟁사례 등 교육을 통해 주민체감도 향상

### ○ 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 등