

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	
작성자	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)
- 대상 : 주요 공공정책갈등 및 지역갈등
- 추진방법 : 선제적 갈등예방 및 사안별 조정 지원 프로그램 제공
- 사업내용

선제적 갈등 예방	주요사업 갈등진단, 현안갈등 조정지원	
유형별 관리체계	공공갈등	갈등관리대상·공공갈등 조정지원, 갈등관리심의위원회 운영
	지역갈등	갈등소통방, 마을갈등조정지원단 운영
사안별 조정지원	갈등조정관 지원, 조정자문화의 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.) - 서울MCA 이웃분쟁해결센터 - 단국대 분쟁해결연구센터	갈등관리 조례제정 ('23.11.9. 시행)
-------------------------------	---------------------------	---	--------------------------------

- 주요사업 갈등진단 : '23.2.~

구분	등급 결정 현황			비고
	1등급	2등급	3등급	
2023년	2개	5개	1개	
2024년	-	3개	4개	
2025년	-	3개	6개	중점관리대상사업(1,2등급) 대응계획 수립 및 모니터링

○ 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
장려 : 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.~

합계 (25.9.30 기준)	총간소음	쓰레기	반려동물	누 수	흡연	주 차	기타
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 총간소음위원회, 동 대표, 팀장 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



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

- 전문 업체를 통한 층간소음 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.)

□ 공약달성을 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)
	 	  