

“공동주택관리 지원기구 운영 실태와 시사점”

GRI 정책 Brief 브리프

봉인식 선임연구위원(공감도시연구실)
pong@gri.re.kr, 031-250-3128
최혜진 연구원(공감도시연구실)

목차

- I. 문제제기
- II. 공동주택관리 지원기구 운영 실태
- III. 경기도 공동주택관리 지원 현황
- IV. 시사점

Brief 정책 브리핑

GRI 정책 Brief

도정 현안에 대한 정책제안을 신속하고 실용적으로
제시하기 위한 연구입니다.

정책브리핑에 게재된 내용은 경기연구원의 공식견해와
다를 수 있습니다.

인 쇄 2019. 4

발 행 처 경기연구원

발 행 인 이한주

주 소 경기도 수원시 장안구 경수대로 1150

전 화 031-250-3114

홈페이지 www.gri.kr

정 책 제 안

- 정부는 효율적인 공동주택관리 지원업무 추진을 위해 공동주택관리법을 제정(2015.8)하고 이에 따라 2016년 8월부터 LH를 ‘공동주택관리 지원기구’ 및 ‘중앙공동주택관리 분쟁조정위원회 사무국’ 으로 지정·고시하여 운영중
 - 중앙공동주택관리센터는 공동주택관리 관련 컨설팅, 민원상담, 교육(온·오프라인), 커뮤니티 활성화, 정보·자료 제공 등의 서비스를 제공하고 있음
 - 하지만 전국 가구의 60.7%(11,939,499가구)가 거주하는 공동주택(아파트, 연립주택, 다세대주택)을 중앙공동주택관리지원센터 1개소가 효과적으로 지원하는데 한계가 있다고 판단됨

- 서울, 인천, 울산, 광주 등 일부 지자체의 조례에 따라 설치·운영 중인 공동주택관리지원센터는 독립적인 기구가 아니라 내부 행정조직으로 운영되고 있음
 - 경상남도의 공동주택관리지원센터는 주택관리사 자격증 발급과 경력관리 기능이 추가된 공동주택관리정보시스템으로 볼 수 있음

- 경기도 전체 가구의 54.1%(2,872,792세대)가 거주하는 공동주택관리에 대한 공공의 전문적이고 체계적인 대응 필요성 증대
 - 공동주택의 관리와 관련된 이해당사자(입주자, 관리주체 등)간 갈등과 분쟁양상은 점차 다양해지고 있음
 - 공공주택관리에 대한 지원수요는 증가하며 다양화되는데 반해 인력, 예산의 문제로 서비스 확대가 어려우며 상담, 교육 관련 지원체계도 부족

- 경기도는 공동주택관리 지원을 위한 독립된 기구의 설치를 통해 현재 추진하는 공동주택관리 지원 사업을 확대하고 내실화를 꾀할 필요가 있음
 - 공동주택관리와 관련된 시급한 문제들에 대응하고, 관리 현장에 행정적 기술적 지원, 교육과 홍보 등 새로운 사업을 발굴하기 위한 전문적이고 통합적인 지원기구의 설치 필요
 - 지방정부(광역, 기초)도 공동주택관리 지원기구를 지정·고시할 수 있도록 공동주택관리법의 개정을 요구하고, 경기도 공동주택관리 및 지원 조례를 개정하여 공동주택관리 지원을 위한 별도 조직 구성에 대한 내용을 명시하는 방안 필요

I. 문제제기

- 경기도 전체 가구 가운데 54.1%(2,872,792세대)가 거주하는 공동주택의 관리와 관련된 이해당사자(입주자, 관리주체 등)의 요구와 이들 간의 갈등과 분쟁양상은 점차 다양해지고 있어 전문적이고 체계적인 대응 필요성 증대
 - 공동주택 건물과 시설의 하자 및 노후화, 안전관리 문제 등 물리적 관리와 함께 관리비 산정 및 부과 절차의 불투명성과 횡령, 공사·용역 계약 관련 비리, 입주자대표회의 구성·운영, 장기수선충당금 적립·사용, 층간소음 등의 주민 간 공동생활 갈등, 이웃에 대한 무관심 등 공동주택관리 업무는 보다 다양하고 복잡해짐
 - 2015년 국토교통부 보도자료에 의하면, 공동주택의 관리비, 사용료, 장기수선충당금 등 공동주택관리와 관련된 비용은 연간 11조 6천억원 정도로 추정됨
- 그동안 공동주택관리는 사적 자치영역으로 간주하여 공적 책임과 관심이 부족했고, 주민 이해가 상충하거나 재산손실을 가져오는 문제 등에 있어서 객관적이며 엄격한 기준 적용에 한계가 있었음
 - 공동주택관리 업무의 대부분이 이루어지는 지자체는 인력과 예산 부족, 담당 공무원의 잦은 이직 등으로 공동주택관리에 소홀했고, 입주민들 또한 무관심한 경우가 많았음
- 정부는 효율적인 공동주택관리 지원업무 추진을 위해 공동주택관리법을 제정(2015.8)하고 이에 따라 2016년 7월 한국토지주택공사(LH)를 ‘공동주택관리 지원기구’ 및 ‘중앙공동주택관리 분쟁조정위원회 사무국’으로 지정·고시하였으며, LH는 같은 해 8월 중앙공동주택관리 지원센터를 출범하고 운영 중
- 본고는 공동주택관리 지원기구에 대한 중앙과 지방정부의 운영 실태 및 공동주택관리와 관련된 경기도 현황 등을 살펴보고 경기도에 대한 시사점을 제시하고자 함
 - 먼저, 공동주택관리법에서 규정하는 공동주택관리 관련 중앙과 지방정부의 역할, 공동주택 관리 지원기구의 업무 등을 살펴보고, 실제 운영되고 있는 중앙공동주택관리지원센터(LH)와 지방정부의 공동주택 관리지원기구의 운영 현황을 파악함
 - 다음으로 경기도의 공동주택관리 대상 단지 현황과 공동주택관리 관련 지원정책 및 추진조직에 대해 살펴보고, 현재 제도상 경기도 공동주택관리 지원 전담기구 운영과 관련하여 그 필요성, 역할 등에 대한 시사점을 도출함

II. 공동주택관리 지원기구 운영 실태

1. 법제

□ 「주택법」에서 공동주택관리에 관련된 내용을 분리해 2015년 8월 「공동주택관리법」 제정

- 「주택법」은 주택에 관한 건설과 공급, 관리, 자금 조달의 내용을 모두 포함하고 있어, 공동주택의 관리를 체계적·효율적으로 지원하고 전문적으로 관리하기에는 한계가 있었음
- 「주택법」에서 공동주택 관리와 관련된 내용을 분리하고, 일부 운용상 미비점을 보완하여 제정된 「공동주택관리법(제정 2015.8.11, 시행 2016.8.12)」에 따라 공동주택의 관리에 관한 사항을 정함으로써 공동주택을 투명하고 안전하며 효율적으로 관리할 수 있게 하여 국민의 주거수준 향상에 기여하고자함

□ 법제적으로 공동주택관리와 관련된 직접적인 감독, 분쟁조정, 비리조사 및 조치 등 대부분의 업무는 기초지자체가 담당

- 중앙정부는 공동주택관리와 관련하여 주로 위원회 구성·운영, 공적 필요 기관의 지정 및 위탁, 관련 기준과 지침, 필요한 방법·절차 등을 마련하는 업무를 담당함
 - 중앙정부는 하자심사·분쟁조정위원회(제39조), 중앙 공동주택관리 분쟁조정위원회(제73조, 제73조), 우수관리단지 선정위원회의(제87조) 등 관련 위원회의 구성·운영, 공동주택관리 지원기구 지정·고시(제86조), 공동주택관리정보시스템 구축·운영(제88조 제1항), 공동주택 관리비리 신고센터의 설치·운영 및 신고사항에 대한 조사 및 조치 요구(제93조의2), 협회(주택관리사 단체)의 인가(제81조) 및 협회에 대한 지도·감도(제83조), 우수관리단지 선정(제87조) 등의 업무를 담당하고, 공동주택의 위탁관리 시 주택관리업자 선정에 관한 사항(제7조제1항), 주택관리사보 자격시험(제67조)에 필요한 사항 등을 정함
 - 국토교통부장관은 공동주택관리 지원기구(제86조), 중앙 공동주택관리 분쟁조정위원회(제79조), 주택관리사보 자격시험의 시행 및 공동주택관리정보시스템 구축·운영(제89조)에 관한 업무를 관련 전문기관을 지정하여 위탁할 수 있음
 - 또한 이 법에 따라 허가를 받거나 신고·등록 등을 한 자에게 필요한 보고를 하게 하거나, 관계 공무원으로 하여금 사업장에 출입하여 필요한 검사를 하게 할 수 있고(제92조), 이 권한은 시·도지사 또는 국토교통부 소속 기관의 장에게 위임할 수 있음(제89조 제1항)

- 광역자치단체(시·도)는 공동주택의 관리 또는 사용에 관하여 준거가 되는 관리규약의 준칙의 제정·개정, 주택관리업자 및 관리소장 등 관리주체의 교육, 주택관리사의 자격취소 및 자격정지, 공동주택관리에 관한 감독 업무를 주로 담당함
 - 공동주택 관리규약의 준칙 제정(제18조), 장기수선계획 조정교육(제29조), 주택관리사보 합격증서 교부 및 주택관리사 자격증 발급(제67조)과 자격취소 및 정지처분(제69조), 주택관리업자 및 관리소장 교육(제70조), 관리비용의 지원(제85조), 모범관리단지 선정(제87조), 공동주택관리에 관한 정보의 종합적 관리 및 관련 기관·단체 등에 제공·요청(제88조), 소규모 공동주택 안전관리(제34조), 보고·검사(제92조), 공동주택관리에 관한 감독(제93조), 공동주택의 관리에 필요한 비용의 일부 지원(제85조) 등을 담당함
 - 시·도지사는 공동주택관리법 제89조 제2항에 따라 장기수선계획의 조정교육, 주택관리업자 및 관리사무소장에 대한 교육에 관한 업무를 주택관리에 관한 전문기관 또는 단체를 지정하여 위탁할 수 있음
 - 소규모 공동주택 안전관리, 지방 공동주택관리 분쟁조정위원회, 관리비용의 지원, 공동주택관리에 관한 감독 업무를 수행하는데 필요한 사항은 조례로 정함
- 기초자치단체(시·군·구)는 의무관리대상 공동주택의 안전점검, 소규모공동주택 안전관리, 방법·안전교육, 공동주택관리 분쟁조정, 공동주택 입주자, 사용자 또는 관리주체의 행위 허가·취소, 조사·검사, 행정조치·시정명령, 감독, 비용지원, 과태료 부과 등 전반적인 업무를 담당함
 - 안전점검(제33조), 입주자대표회의의 운영교육(제17조), 안전관리계획 수립 및 방법교육, 소방에 관한 안전교육, 시설물에 관한 안전교육(제32조), 지방 공동주택관리 분쟁조정위원회 설치(제71조)·운영(제80조), 공동주택관리 관련 행위의 허가·신고·취소(제35조), 관리사무소장의 업무에 대한 부당 간섭 사실조사·시정명령 등의 조치 및 통보(제65조), 중대한 하자에 대한 안전진단 의뢰(제37조 제3항) 및 입주자대표회의등 및 임차인등의 하자보수 청구 사항에 대한 시정명령(제37조 제4항), 주택관리업의 등록(제52조) 및 말소(제53조), 공동주택의 관리에 필요한 비용의 일부 지원(제85조), 보고·검사(제92조), 공동주택관리에 관한 감독(제93조) 등 공동주택관리와 관련한 제반의 업무를 관리하고 감독함
 - 방법교육, 소방에 관한 안전교육, 시설물에 관한 안전교육은 공동주택관리법 제89조 제2항에 따라 해당 업무에 대한 권한을 공동주택관리의 전문화, 시설물의 안전관리 및 자격검정 등을 목적으로 설립된 법인 중 국토교통부장관 또는 지방자치단체의 장이 인정하는 자를 지정하여 위탁 가능하며, 같은 법 시행령 제95조에 따라 위탁받은 기관·단체, 위탁한 업무의 내용 및 처리방법 등을 공보에 고시하여야 함

〈표 1〉 공동주택관리법 상 공동주택관리 관련 주요 업무(계속)

구분		근거	중앙	광역	기초
공동주택 관리규약 준칙 제정 의무		제18조 제1항		o	
공동주택관리 지원기금 지정·고시		제86조	o		
공동주택 관리비리 신고센터	공동주택 관리비리 신고센터 설치·운영 및 신고사항에 대한 조사 및 조치요구	제93조 의2	o		
	공동주택 관리비리 신고사항에 대한 감사 및 결과통보				o
공동주택 관리정보	공동주택관리정보시스템 구축·운영 및 기관·단체 등에 제공(한국감정원 위탁)	제88조 ¹⁾	o ²⁾		
	공동주택관리에 관한 정보의 종합적 관리 및 관련 기관·단체 등에 제공·요청				o
교육	입주자대표회의의 구성원 교육 및 윤리교육(공동주택관리 지원기구에 위탁)	제17조			o ²⁾
	장기수선계획의 조정교육(주택관리에 관한 전문기관 또는 단체를 지정하여 위탁)	제29조 제4항		o ²⁾	
	방법교육, 소방에 관한 안전교육, 시설물에 관한 안전교육(교육별로 각각 관할 경찰서장, 소방서장, 주택관리사단체 또는 공동주택관리 지원기구를 지정하여 위탁)	제32조			o ²⁾
	주택관리업자 및 관리사무소장에 대한 교육과 윤리교육(주택관리에 관한 전문기관 또는 단체를 지정하여 위탁)	제70조		o ²⁾	
	주택관리업자 및 관리사무소장에 대한 교육과 윤리교육의 전국적 균형 유지를 위하여 교육수준 및 방법 등에 필요한 지침 마련·시행			o	
안전점검	(안전점검) 의무관리대상 공동주택 안전점검 결과 건축물의 구조·설비의 안전도가 매우 낮아 위해 발생의 우려가 있다고 관리주체의 보고를 받은 공동주택에 대한 관리 ①점검책임자 지정, ②관리카드 비치, 점검일지 작성, 공동주택 단지 관리기구와 관계 행정기관 간의 비상연락체계 구성 및 점검)	제33조 제2항			o
	소규모 공동주택의 안전관리(한국시설안전공단 또는 주택관리사단체를 지정하여 위탁)	제34조		o ³⁾	o ²⁾
중대한 하자에 대한 안전진단 의뢰 및 하자보수 청구 사항에 대한 시정 명령		제37조			o
주택 관리업	의무관리대상 공동주택의 위탁관리 시 주택관리업자의 선정에 필요한 사항 고시	제7조 제1항	o		
	주택관리업의 등록기준 및 등록절차	제52조 제1항	o		
	주택관리업 등록증 교부				o
관리 사무 소장	주택관리업자의 등록·말소 및 영업정지 명령, 과징금 부과 및 징수(등록말소 또는 영업정지 처분 시 입주자대표회의에 통보, 과징금을 부과 시 그 위반행위의 종류와 과징금의 금액을 명시하여 서면 통지)	제52조 제53조			o ⁷⁾
	관리사무소장의 배치 내용 및 직인 신고의 접수(주택관리사단체에 위탁)	제64조 제5항			o ²⁾
주택 관리사	관리사무소장의 업무에 대한 부당 간섭 사실조사·시정명령 등의 조치 및 통보	제65조			o
	주택관리사보 자격시험 시행 및 공고(한국산업인력공단에 위탁)	제67조	o ²⁾		
주택 관리사 협회	주택관리사보 합격증서 교부 및 주택관리사 자격증 발급		o		
	주택관리사등(주택관리사보, 주택관리사)의 자격취소 및 자격정지 처분	제69조		o ⁷⁾	
	협회(주택관리사단체) 설립인가 및 공고	제81조	o		
	협회 회원의 영업 및 자격 정지		o	o	
	협회(주택관리사단체)에 대한 지도·감독	제83조	o		
위원회	하자심사·분쟁조정위원회 설치 및 구성·운영	제39조 ¹⁾ 제40조	o ⁴⁾		
	주택관리사보 자격시험시행 시행 위탁기관에 주택관리사보시험위원회 설치·운영	제68조	o		
	중앙 공동주택관리 분쟁조정위원회 설치 및 구성·운영	제71조 제73조	o ⁵⁾		
	지방 공동주택관리 분쟁조정위원회 설치 및 구성·운영	제71조 제80조			o ³⁾
	공동주택 모범관리단지 선정위원회 구성 및 운영	제87조		o	
	공동주택 우수관리단지 선정위원회 구성 및 운영		o		

〈표 1〉 공동주택관리법 상 공동주택관리 관련 주요 업무

구분		근거	중앙	광역	기초
공동주택 우수관리 단지선정	공동주택 모범관리단지 선정 및 우수관리단지 추천	제87조 ¹⁾	o	o ³⁾	o ³⁾
	공동주택 우수관리단지 선정·표창 또는 상금지급				
	공동주택 우수관리단지의 관리업무 수행에 필요한 비용지원 우선 대상자 선정				
(관리비용의 지원) 공동주택의 관리에 필요한 비용의 일부 지원		제85조		o ³⁾	o ³⁾
(행위허가 기준 등) 공동주택(일반인에게 분양되는 복리시설 포함)의 입주자, 사용자 또는 관리주체의 행위허가·신고, ①허가·신고 후 공사완료 시 사용검사, ②거짓이나 부정한 방법으로 허가·신고 시 그 허가·신고의 수리를 취소 가능		제35조			o ⁷⁾
(보고·검사 등) 공동주택관리법에 따라 허가 또는 신고·등록한 자에 대한 보고·검사		제92조	o ⁶⁾	o	o
(공동주택관리에 관한 감독) 입주자대표회의나 그 구성원, 관리주체, 관리사무소장 또는 선거관리위원회나 그 위원 등의 업무에 대한 감사(조사 또는 검사) 및 결과 통보		제93조		o ³⁾	o ³⁾
(공사의 중지) 사업주체등 및 공동주택의 입주자등, 관리주체, 입주자대표회의나 그 구성원이 명령이나 처분을 위반한 경우 공사의 중지, 원상복구, 하자보수 이행 또는 필요한 조치 명령		제94조	o	o	o
(회계감사) 입주자대표회의의 요청 시, 회계감사의 감사인 추천		제26조 제4항			o
과태료 부과		제102조 제4항	o		o

주1 : 별도의 위임 행정규칙 있음

주2 : 제89조 제2항에 따라 해당 업무에 대한 권한을 공동주택관리의 전문화, 시설물의 안전관리 및 자격검정 등을 목적으로 설립된 법인 중 국토교통부장관 또는 지방자치단체의 장이 인정하는 자를 지정하여 위탁 가능하며, 같은 법 시행령 제95조에 따라 위탁시 위탁받은 기관·단체, 위탁한 업무의 내용 및 처리방법 등을 공보에 고시하여야 함

주3 : 필요한 사항은 지방자치단체의 조례로 정함

주4 : 제49조에 따라 국토교통부장관은 위원회의 운영 및 사무처리를 한국시설관리공단에 위탁 가능

주5 : 제79조에 따라 국토교통부장관은 위원회의 운영 및 사무처리를 고시로 정하는 기관 또는 단체에 위탁 가능

주6 : 제89조 제4항에 따라 국토교통부장관의 보고·검사 권한은 그 일부를 시·도지사 또는 국토교통부 소속 기관의 장에게 위임 가능

주7 : 제95조에 따라 지방자치단체의 장은 행위허가의 취소, 주택관리업의 등록말소, 주택관리사등의 자격취소 처분시 청문을 하여야 함

자료 : 공동주택관리법(시행 2018.11.1 기준) 토대로 작성

□ 공동주택관리 지원기구는 국토교통부장관이 지정·고시 하도록 규정

- 공동주택관리법 제86조에 따라 국토교통부장관은 공동주택 입주자·사용자의 권익보호와 공동주택관리의 투명화 및 효율화를 위하여 체계적이고 실질적·적극적인 업무지원을 위한 기관 또는 단체를 공동주택관리 지원기구로 지정하여 고시할 수 있음
 - 국토교통부장관은 예산의 범위에서 공동주택관리 지원기구의 운영 및 사무처리에 필요한 경비를 출연 또는 보조할 수 있음
 - 공동주택관리 지원기구는 업무를 수행하는 데 필요한 경비의 전부 또는 일부를 관리주체 또는 입주자대표회의로부터 받을 수 있음
- 또한 같은 법 제71조에 따라 국토교통부장관은 중앙 공동주택관리 분쟁조정위원회의를 국토교통부에 설치하고, 위원회를 구성해야하며(제73조), 그 운영 및 사무처리를 고시로 정하는 기관 또는 단체에 위탁할 수 있음(제79조)

- 공동주택관리법을 제정하면서 신설된 중앙 공동주택관리 분쟁조정위원회의 조정 내용에는 재판상 화해의 효력을 부여하여 법원 판결과 동일한 효력이 있으며, 강제 집행이 가능해짐
- 중앙 공동주택관리 분쟁조정위원회의 위원 또는 운영 및 사무처리를 위한 조직(중앙 공동주택관리 분쟁조정위원회 사무국)의 직원들은 그 권한을 나타내는 증표를 지니고 이를 관계인에게 보이면 해당 공동주택에 출입하여 조사·검사 및 열람하거나 참고인 진술을 들을 수 있음(제76조)

〈표 2〉 공동주택관리법 상 공동주택관리 지원기구 업무와 분쟁조정위원회 심의조정 사항

공동주택관리 지원기구 업무 (제86조 제1항)	공동주택관리 분쟁조정위원회 심의·조정 사항 (제72조 제2항)	중앙 공동주택관리 분쟁조정위원회 심의·조정 사항 (제72조 제1항)
① 공동주택관리와 관련한 민원 상담 및 교육 ② 관리규약 제정·개정 지원 ③ 입주자대표회의 구성 및 운영과 관련한 지원 ④ 장기수선계획의 수립·조정 지원 또는 공사·용역의 타당성 자문 등 기술지원 ⑤ 공동주택 관리상태 진단 및 지원 ⑥ 공동주택 입주자들의 공동체 활성화 지원 ⑦ 공동주택의 조사·검사 및 분쟁조정 지원 ⑧ 공동주택 관리실태 조사·연구 ⑨ 국토교통부장관 또는 지방자치단체의 장이 의뢰하거나 위탁하는 업무 ⑩ 그 밖에 공동주택 입주자들의 권익보호와 공동주택관리의 투명화 및 효율화를 위하여 대통령령으로 정하는 업무(혼합주택단지의 분쟁조정 상담 지원, 층간소음의 방지 등에 대하여 필요한 조사 또는 상담 지원, 공동주택의 안전관리 업무 지원)	① 입주자대표회의의 구성·운영 및 동별 대표자의 자격·선임·해임·임기에 관한 사항 ② 공동주택관리기구의 구성·운영 등에 관한 사항 ③ 관리비·사용료 및 장기수선충당금 등의 징수·사용 등에 관한 사항 ④ 공동주택(공용부분만 해당)의 유지·보수·개량 등에 관한 사항 ⑤ 공동주택의 리모델링에 관한 사항 ⑥ 공동주택의 층간소음에 관한 사항 ⑦ 혼합주택단지에서의 분쟁에 관한 사항 ⑧ 다른 법령에서 공동주택관리 분쟁조정위원회가 분쟁을 심의·조정할 수 있도록 한 사항 ⑨ 그 밖에 공동주택의 관리와 관련하여 분쟁의 심의·조정이 필요하다고 대통령령 또는 시·군·구의 조례(지방분쟁조정위원회에 한정)로 정하는 사항	① 둘 이상의 시·군·구의 관할 구역에 걸친 분쟁 ② 시·군·구에 지방분쟁조정위원회가 설치되지 아니한 경우 해당 시·군·구 관할 분쟁 ③ 분쟁당사자가 쌍방이 합의하여 중앙 공동주택관리 분쟁조정위원회에 조정을 신청하는 분쟁 ④ 500세대 이상의 공동주택단지에서 발생한 분쟁 또는 지방분쟁조정위원회가 스스로 조정하기 곤란하다고 결정하여 중앙 공동주택관리 분쟁조정위원회에 이송한 분쟁 등

2. 중앙공동주택관리지원센터 운영 현황

1) 근거

- 2016년 7월 22일 국토교통부장관은 공동주택관리법 제86조, 제79조 제2항에 따라 공동주택관리 지원기구 및 중앙 공동주택관리 분쟁조정위원회의 운영 및 사무처리를 위한 조직(중앙 공동주택관리 분쟁조정위원회 사무국)의 업무를 위탁받아 수행할 기관으로 한국토지주택공사(LH)를 지정하여 고시함(국토교통부고시 제2016-491호)¹⁾
- 이를 근거로 2016년 8월 30일 공동주택관리 지원기구로써 ‘중앙공동주택관리지원센터’ 를 LH에 설치함

1) 중앙 공동주택관리 분쟁조정위원회는 2016년 8월부터 2017년 2월까지 상담 973건과 각하 1건, 조정성립 2건(동대표 해임, 옥상 누수에 의한 최상층 세대 피해보상), 진행 중 2건 등 분쟁조정신청 5건을 수행함(국무조정실 국무총리비서실 보도자료(2017.4.6), “자율적인 ‘아파트 관리비리 방지시스템’ 확산중”

2) 조직구성

- 센터 조직은 관리기획부와 관리지원부의 2부로 나뉘며, 관리지원부 산하에 4개 현장지원반과 협업지원팀(주택관리공단), 전문상담팀(콜센터 및 외부기관 파견 인력 운영·관리)으로 구성
 - 관리기획부는 ①공동주택관리 지원기구 운영기준 및 운영계획 수립, ②공동주택관리 실태조사·연구 및 제도개선 등 정책건의, ③유관기관 등 대외 업무협의, ④공동주택관리 종합교육계획 수립·운영, ⑤공동주택 커뮤니티 활성화 지원방안 수립·운영, ⑥공동주택관리 관련 선진화 방안 수립 및 신규 기능 개발, ⑦전문가 자문단 구성·운영 업무를 담당
 - 관리지원부는 ①현장지원반 운영 총괄, ②홈페이지·콜센터 운영, ③고객상담·지원 및 민원 접수·상담, ④관리진단 대상단지 선정 및 관리진단 사업운영 총괄, ⑤기술자문 대상단지 선정 및 기술자문 사업운영 총괄, ⑥관리진단 및 고객상담 매뉴얼 등 발간, ⑦공동주택관리업무 표준매뉴얼 발간 업무를 담당
 - 서울, 경기, 충청, 경상 등 4개 현장지원반은 ①관할지역 공동주택 관리진단, 기술자문 신청·접수 및 현장조사, ②진단단지 진단결과 및 개선사항 통보조치, ③자문단지 자문결과 및 개선사항 통보조치, ④공동주택관리 관련 교육 및 컨설팅 업무를 담당

○ 배치 인원은 센터장 1명, 관리기획부 **〈그림 1〉 중앙공동주택관리지원센터 조직도**

11명, 관리지원부 47명 등 총 59명임(2017.9 기준, 천현숙, 2017)

- 진단·평가·컨설팅(61%), 기획·연구(15%), 민원상담(12%), 공동체(3%), 교육(9%) 순으로 업무의 담당 인력이 많음



3) 주요 업무

- (민원상담) 전화(1600-7004) 또는 온라인 상담이 가능하며, 입주자대표회의 및 관리주체 구성·운영, 각종 사업자 선정, 관리비 징수·사용, 장기수선계획, 장기수선충당금, 층간소음 기준 및 처리방법 등 자주하는 질문에 대한 질의 답변 내용을 센터 홈페이지에서 제공함
 - 2016년 9월~2017년 7월(11개월) 동안 상담건수는 총 37,242건이었으며, 이 중 전화상담(1600-7004)은 34,976건, 인터넷 상담은 2,266건이었음(천현숙, 2017)
- (공동주택관리 컨설팅) 신청단지의 현장실사를 통해 공동주택의 관리행정, 회계진단, 장기수선계획 등이 관계 법령에 적합하고 효율적으로 운영되는지를 진단하고 결과를 통보하는 관리진단과 개별 단지에서 시행예정인 시설공사 및 용역에 대하여 계약 체결 이전에 비용, 시기, 방법 등이 적절한지에 대해 자문하고 결과를 통보하는 기술자문 서비스를 제공함
 - 공동주택의 관리행정, 회계진단, 장기수선계획 등이 관계법령에 적합하고 효율적으로 운영되는지를

- 진단하고 통지하는 관리진단²⁾ 컨설팅 서비스는 입주자대표회의 관리사무소장(입대의 의결), 전체 입주자등의 10% 이상 동의 받은 입주인, 시장·군수·구청장이 신청할 수 있음
- 개별 단지에서 시행예정인 시설공사 및 용역에 대하여 계약 체결 이전에 ①노후도 및 공사부위 실태점검, ②자문요청 공사에 대한 적정공사 예산제시, ③해당공사 기술시방서 제시, ④공사 시행시 현장관리 유의사항 제시 등 4개 분야에 대한 기술자문 컨설팅 서비스는 입주자대표회의(입대의 의결)와 관리사무소장이 신청 할 수 있음
 - 이러한 컨설팅 서비스는 연중 수시 접수를 받아 자체 선정심사를 거쳐 분기별로 선정하고, 선정된 단지에 대한 현장실사는 5일 이내에 실시되며, 결과 통보까지 통상 1개월 정도 소요됨
 - 2016년 9월~2017년 7월(11개월) 동안 총 137건의 관리 진단·서비스가 실시됨(천현숙, 2017)
- (공동주택관리 관련 교육) ①지방자치단체 공동주택관리 업무 담당자 교육, ②동별 대표자, 방범·소방·시설관리 책임자 대상 법정 교육, ③회계, 장기수선 등 관리 업무 전문 분야 교육, ④공동체 활성화, 기타 입주인 등(입주자, 사용자)에게 필요한 교육 등을 수행함
- 지자체의 공동주택관리 법정 교육의 계획수립, 강사 양성, 교재 개발, 교육 안내·운영·이수 확인까지 원스톱 서비스를 제공하며, 2017년 3월 기준, 92개 시·군·구에서 위탁³⁾을 희망함
 - 인터넷이나 모바일 기기를 통해 손쉽게 법정 교육을 이수할 수 있는 온라인 교육 시스템을 2017년 10월부터 운영 중이며, 입주자대표회의 운영·윤리 교육에서 향후 회계, 장기수선 등 전문가 과정도 개설 예정임
 - 공동주택의 투명하고 효율적인 관리와 공사기술 지원을 위해 2017년 4월부터 매월 무료 열린 강좌를 개최하고 있으며, 강좌 주제는 설문조사를 통해 선정함(매회 500여명 참석)
- (공동주택 유지관리 정보시스템 구축·운영) 장기수선계획의 수립·조정 지원, 장기수선충당금 산정, 공동주택관리 대상의 시설정보 등 데이터 축적 및 분석을 위해 국토교통부, 지자체의 공동주택 관리 담당, 공동주택 관리주체(관리소장) 및 사업주체가 이용하는 공동주택 유지관리 정보시스템(apt.lh.or.kr)의 구축·운영에 관한 업무는 한국감정원에 위탁함
- 전국 의무관리대상 공동주택의 단지정보, 관리비 정보, 유지관리 및 하자담보책임기간 정보, 에너지 사용정보, 입찰정보 등을 공개하고 있음
- (커뮤니티 활성화) 공동체 회복 캠페인(공동체 회복 경진대회, 모범사례 발굴·전파), 커뮤니티 리더 양성 교육 프로그램 운영(동별 대표자, 은퇴자 중심으로 층간소음 상담 및

2) 관리진단은 관리행정 7개 분야(관리규약, 입주자대표회의, 보증설정, 관리사무소장 업무직인, 정보공개, 계약사무, 장기수선계획 및 충당금), 회계진단 8개 분야(자금관리, 계정(장부)관리, 자산관리, 충당금관리, 관리비 등 수입·비용, 예산관리, 결산관리, 세무관리), 장기수선계획 5개 분야(장기수선계획 수립, 장기수선충당금 적립, 장기수선충당금 사용, 장기수선계획이행여부, 장기수선계획 관련 법령 및 가이드라인(자문)에 대해 적정성을 진단함

3) 4월 공동주택관리교육(입주자대표의 운영·윤리과정(기본), 실무과정)에 경기도 26개 시·군이 위수탁 계약을 체결함. 남양주시, 동두천시, 오산시, 의정부시, 하남시 등 5개 지역은 지자체의 교육비 지원으로 무료로 온라인 과정을 수강할 수 있음. 고양시, 과천시, 광명시, 광주시, 군포시, 김포시, 부천시, 성남시, 수원시, 안산시, 안성시, 안양시, 양주시, 여주시, 연천군, 용인시, 의왕시, 파주시, 평택시, 포천시, 화성시 등 21개 지역은 1인당 1만원의 교육비를 개별부담 한 후 수강하고 있음. 위수탁 계약을 체결하지 않은 가평군, 구리시, 시흥시, 양평군, 이천시 등 5개 시·군은 온라인 교육을 수강할 수 없음(중앙공동주택관리지원센터 공동주택관리교육 사이버 연수원 홈페이지, eduapt.lh.or.kr)

주민자생단체 활성화 등), LH형 주거서비스(무인택배, 카셰어링, 가사대행 등 공유 경제형 또는 사회적 기업형 민간 협력 서비스) 모델의 보급·확산을 위해 노력함

- 2018년 총 4차례 공동주택 주민활동가 양성교육 실시함

〈표 3〉 중앙공동주택관리지원센터 주요 업무

주요 업무		신청자격	신청방법
민원 상담		국민 모두	전화 또는 센터 홈페이지
컨설팅	관리진단 (관리행정·회계·시설운영 및 관리)	<ul style="list-style-type: none"> 시도지사 또는 시장·군수·구청장(공문 첨부) 입주자대표회의(증명서류 첨부) 입주민 1/10 이상(동의서 첨부) 	센터 홈페이지 또는 우편접수
	기술자문 (공사·용역 자문)	<ul style="list-style-type: none"> 입주자대표회의(증명서류 첨부) 관리사무소장(증명서류 첨부) 	센터 홈페이지 또는 우편접수
교육		<ul style="list-style-type: none"> 지방자치단체 공동주택관리 업무 담당자 입주자대표회의 구성원, 방범·소방·시설관리 책임자 회계, 장기수선 등 관리 업무 종사자, 입주민 등 	센터 홈페이지

자료 : 중앙공동주택관리지원센터 홈페이지(myapt.molit.go.kr)

- (정보·자료제공) 관계 법령, 지자체 지원사업, 지자체 관리규약 준칙, 매뉴얼(지침, 가이드라인, 사례집 등), 유권해석, 참고서식, 판례해설 등의 공동주택관리 관련 정보와 자료를 센터 홈페이지를 통해 제공함

〈그림 2〉 중앙공동주택관리지원센터 홈페이지



자료 : 중앙공동주택관리지원센터 홈페이지(myapt.molit.go.kr)

3. 지방정부 운영 현황⁴⁾

1) 서울특별시

- 서울시는 2016년 9월 맑은 아파트 만들기의 원활한 추진을 지원하기 위하여 「서울특별시 공동주택 관리 조례(제정, 2015.7.30)」를 개정하고 공동주택관리지원센터 설치·운영(제13조)에 대한 규정을 신설함
 - 맑은 아파트란 관리비의 거품을 빼고 입주자등의 갈등을 최소화하며 입주자등의 참여와 소통을 통해 주거공동체 문화가 조성되고, 단지 내 노동자 등 이해관계자의 인권과 복지 증진을 위해 노력하는 공동주택을 말하며(제2조 제1호), 시장은 매년 '서울시 맑은 아파트 만들기 종합계획'을 수립하여 시행하도록 규정함(제4조)
 - 조례 13조에 따른 공동주택관리지원센터의 업무는 ①민원의 접수 및 조사에 관한 사항, ②관리비 적정여부 조사에 관한 사항, ③장기수선계획 기술지원에 관한 사항, ④건축·토목·설비·조경 등의 표준공사비 산정 컨설팅에 관한 사항, ⑤공동주택관리 관련 정책 수립 및 교육·홍보에 관한 사항, ⑥ 공동주택관리에 관한 감사 및 자치구 감사 지원, ⑦「서울특별시 공동주택 관리규약 준칙」에 따른 통합정보마당 운영에 관한 사항, ⑧경비원 등 단지 내 노동자의 처우 개선 및 고용안정 지원, ⑨그 밖에 필요하다고 인정되는 사항임
- 현재 공동주택관리 관련 업무는 주택건축본부 공동주택과 공동주택관리지원 센터(3개 팀, 9인)와 공동주택관리팀(팀장 1인, 주무관 2인)에서 수행하고 있음
- 공동주택관리지원센터는 서울시가 추진하고 있는 '맑은 아파트 만들기'의 핵심 조직으로써 민원이 접수된 단지를 대상으로 아파트관리 실태조사(상시), 관리비 적정여부, 장기수선계획 기술지원, 건축·토목·설비·조경 등에 대한 표준공사비 산정 컨설팅 및 아파트비리를 조사 등을 수행하기 위해 2013년 7월 25일 개소함
 - 지원총괄팀(팀장 1인, 주무관 3인), 실태조사 1팀(팀장 1인, 주무관 2인), 실태조사2팀(팀장 1인, 주무관 1인) 등 총 3개 팀 9명으로 구성
 - 지원총괄팀은 맑은 아파트 만들기 종합계획 수립 및 홍보, 공동주택 관리규약 준칙 제·개정, 자치구 공동주택 지원조례 관련 업무, 사업자 선정지침 관련 업무, 주택관리사·주택관리업자 지도·감독, 민원처리, 공동주택상담실(온·오프라인) 운영 및 관리 등의 업무를 담당함
 - 실태조사팀은 25개 자치구 실태조사 및 자치구 조사지원 계획 수립과 조사지원, 맑은 아파트 만들기 외부전문가 인력 관리 및 전문가 자문단(아파트 주치의) 관리 및 운영, 공동주택 분쟁조정위원회 관련 업무, 공동주택 관리품질 등급제 업무 지원, 장기수선계획 및 장기수선총담금 관련 업무 등을 담당함

4) 광역지자체를 중심으로 주요 사례를 제시함(2019년 4월 기준)

〈그림 3〉 서울특별시 공동주택상담실 홈페이지



자료 : 서울특별시 주택종합상담실 홈페이지(cb-counsel.seoul.go.kr)

○ 센터에서 추진하는 공동주택관리지원 사업은 크게 세 가지로 구분할 수 있음

- 첫째, 「서울특별시 무료법률상담실 설치 및 운영조례」에 따라 공동주택 운영과 관련한 입주민간의 분쟁을 예방하고 시민들의 궁금증을 해결하고자 2010년 11월부터 공동주택 상담실을 운영함⁵⁾
- 둘째, 2010년 9월 「서울특별시 공동주택 관리규약 준칙」의 개정을 통해 자치구 공동주택 전문가 자문단 운영비용 지원 근거를 마련하고(제32조), 운영비용을 지원하고 있음(평균 보조비율 40%)
- 셋째, 2012년 5월 「서울특별시 주택조례」에 소규모 공동주택 안전관리 계획수립 및 안전점검 시행에 대하여 예산지원 근거를 마련하여(제9조의2 신설), 15년이 경과하고 국민주택규모 이하가 50% 이상인 공동주택 중 150세대 미만, 안전등급 C급인 공동주택을 대상으로 소규모 공동주택 안전점검 사업을 추진하고 있음

〈표 4〉 서울특별시 공동주택관리지원센터 공동주택관리지원 사업 추진실적

주요 업무	2013	2014	2015	2016	2017	2018
공동주택 상담실 (정보제공 및 분쟁 예방 상담)	6,888건	11,443건	11,026건	9,276건	9,048건	7,898건
자치구 전문가 자문	454건	443건	468건	134건	763건	325건
소규모 공동주택 안전점검	368동	621동	728동	94동	114동	129동

자료 : 서울특별시 홈페이지, 2016~2019년 공동주택관리지원(예산설명서 자료); 서울특별시 내부내료

5) 현재 5명의 상담위원(주택관리사, 1일 4명씩 윤번제로 근무)이 전화(02-2133-1218~9, 8127, 7129), 온라인(cb-counsel.seoul.go.kr), 방문(공동주택과 사무실, 서소문 청사 상담실, 사전 신청 필요) 상담을 주 5일(월~금, 09:00~17:00) 진행함. 주요 상담 분야는 ①입주자대표회의 구성 및 동별 대표자 선출 방법·효력, ②선거관리위원회 구성, ③관리비, 장기수선충당금 부과 및 사용절차, ④서울시 공동주택 관리규약 준칙 해석, ⑤주택관리업자 및 사업자 선정절차, ⑥위·수탁 관리계약 및 관리방법 변경, ⑦공동주택관리 관련 분쟁(각종 누수, 소음) 등임

- 한편, 공동주택관리팀에서는 스마트 아파트 서비스 활성화 방안 수립, 공동주택 통합정보마당 고도화 및 운영·관리(관리비 등 DB 자료관리 및 업로드, 유지보수 등), 아파트관리 주민학교 운영, 층간소음 갈등해결지원단 및 층간소음 상담실 운영 등의 업무를 담당함
 - 2013년 통합정보마당(openapt.seoul.go.kr)을 구축하고, 아파트 관련 정보(관리 사무소장 등록, 관리비 비교, 재무제표 등의 회계정보, 공사·용역 정보, 커뮤니티 우수사례 등을 공개하고 전화상담(02-2123-0955) 서비스를 제공하고 있음
 - 공동주택 층간소음상담실은 전화(02-2123-7298), 온라인(cb-counsel.seoul.go.kr) 또는 방문(시청 공동주택과, 사전 신청 필요) 상담을 진행함

<그림 4> 서울특별시 공동주택 통합정보마당 홈페이지



자료 : 서울특별시 공동주택 통합정보마당 홈페이지(openapt.seoul.go.kr)

<p><참고> 서울특별시 아파트관리 주민학교</p> <ul style="list-style-type: none"> • 교육대상 <ul style="list-style-type: none"> - 커뮤니티 전문가, 층간소음관리위원회 관계자, 입주자대표, 관리소장, 입주인 등 - 공동주택 주민갈등 자율조정에 관심 있는 시민 • 평생교육과 : ①강의실 지원(서울자유시민대학 운영 교육장), ②보조강사 운영을 위한 학습매너저 추천, ③온라인 교육 운영(평생 학습포털 내 "아파트관리 주민학교") • 자치구 : 아파트관리 주민학교 운영 계획 홍보, 아파트관리 주민학교(집합교육, 온라인교육) 수요자에 대한 법적 의무교육 인정 협조 		
<p><기본반(집합교육) 교육개요></p> <ul style="list-style-type: none"> • 목적 : 공동주택의 주민갈등을 이해하고 주민 스스로가 자율 조정할 수 있는 역량을 길러 살기 좋은 아파트 주거문화 확산 • 과정명 : 공동주택 갈등·조정 이해 과정 • 교육회수 : 연 2회 • 1회 당 교육인원 : 50명 • 1회 당 교육시간 : 12시간(4일×3시간) • 교육내용 <ul style="list-style-type: none"> - 공동주택관리법과 정책에 대한 이해 - 층간소음 갈등 조정 및 해결방안 - 공동체 활성화를 통한 주민갈등 해결사례 및 방법 - 장기수선계획 및 맑은아파트에 대한 이해 	<p><집중반(집합교육) 교육개요></p> <ul style="list-style-type: none"> • 전년도 주민학교 수강생의 설문조사를 바탕으로 수요가 높은 과목 위주로 개설(집중·심층 교육) • 과정명 : 공동주택관리 집중 교육 과정 • 교육회수 : 연 2회 • 1회 당 교육인원 : 50명 • 1회 당 교육시간 : 12시간(4일×3시간) • 교육내용 <ul style="list-style-type: none"> - 아파트 관리비 회계감사 및 사례 - 층간소음의 이해 및 사례와 해결 방안 - 공사·용역선정 및 장기수선계획 - 공동주택 관리비 회계처리 기준, 관리규약 	<p><온라인(입문과정) 교육개요></p> <ul style="list-style-type: none"> • 운영기간 : 연중 상시 운영 • 학습처시(시간) : 15차시(총 6시간) • 학습기간 : 수강신청일로부터 30일 • 교육내용(15개 차시) : 공동주택 관리의 이해 과정 <ul style="list-style-type: none"> - 공동주택관리법령(2) - 관리비 및 회계처리(2), 회계감사(2) - 장기수선계획 및 사업자선정(2) - 맑은 아파트 만들기 이해(1) - 층간소음(2), 공동체 활성화(1) - 노동인권(1), 성희롱 예방(1) - 공동주택 통합정보마당(1)

자료 : 서울특별시(2019, 공동주택과-4951), 2019년 아파트관리 주민학교 운영 계획(안)

2) 인천광역시

- 「인천광역시 공동주택 관리 조례(제정, 2014.5.26)」 제15조에 따라 시장은 공동주택관리에 대한 전문적인 교육·홍보, 상담과 조사 등의 업무를 체계적으로 지원하기 위하여 공동주택 관리지원센터를 도시균형계획국 소속 상설기구로 설치하도록 함
 - 조례 제16조에 따라 지원센터는 ①공동주택관리에 대한 전문적인 교육·홍보, ②공동주택관리 상담(자문), ③공동주택 관리실태 조사 및 감사업무 지원, ④공동체 활성화 프로그램 개발·보급, ⑤그 밖에 공동주택 관리 지원에 필요한 사항을 지원하는 기능을 수행함
 - 조례 제17조에 따라 시장은 지원센터에 공동주택관리 전문가 자문단을 구성·운영할 수 있으며, 필요한 비용을 지원할 수 있음
- 인천시의 공동주택관리 관련 업무는 도시균형계획국 건축계획과 공동주택센터 담당(업무총괄 1인, 주무관 4인), 공동주거관리 담당(업무총괄 1인, 주무관 3인) 등 총 9인이 수행함
- 공동주택센터 담당의 주요 업무는 ①공동주택관리비 절감 민간자문단 운영, ②공동체 활성화 프로그램 개발지원, ③주민공동 시설 지원, ④투명한 아파트만들기 관리실태 점검, ⑤찾아가는 공동주택 현장 상담실 운영(구별 연 2회), ⑥우리아파트 생생방송 장비 지원 사업, ⑦공동주택 관리 및 활성화, ⑧공동주택 관리규약 운영, ⑨찾아가는 작은 음악회 개최, ⑩주택관리업자 관련 사항, ⑪공동주택 민원 처리 등임

〈표 5〉 인천시 공동주택 지원 세부사업

구분		사업내용
우리 아파트 바로알기	아파트 관리비 절감 민간자문단 운영	아파트 관리비 절감 관련 관리방법 및 기술 자문
	아파트 관리비 절감 홍보	'우리 아파트 관리비 바로알기' 방법 대신민 홍보
투명한 아파트 관리	생생방송 장비 지원 사업	불합리한 관리비 집행 사전 예방을 위해 입주자대표회의 실시간 방송장비 지원 보조금을 군·구에 지원
	찾아가는 현장상담실 운영 ¹⁾	입주민간 분쟁 사전예방을 위해 민간전문가(주택관리사 등 2인)와 함께 현장 상담실 운영(구별 연 2회, 전화 및 방문 예약 후 상담 원칙) • 대상 : 공동주택 입주민 및 자생단체, 입주자대표회의, 관리주체 • 분야 : ①공동주택과 관련된 법령 및 관리규약 준칙 내용, ②공동주택 입주민, 입주자대표회의, 관리주체 상호간의 갈등 사항, ③자생단체 공동체 활성화에 관한 사항, ④에너지절약, 아파트 층간 소음에 관한 사항(하자분쟁, 리모델링, 재건축 등은 제외)
	아파트 관리 실태 점검	공동주택 관리 실태에 대해 민관 합동점검 실시
	우수관리단지 선정	입주민의 삶의 질을 높이고 공동체 활성화 기반 조성을 위해 우수관리단지를 선정하여 시상
안전관리	소규모 공동주택 안전점검 지원	안전관리의 사각지대에 있는 소규모 공동주택에 대하여 안전점검 비용을 지원하여 안전성 확보
아파트 공동체 활성화	찾아가는 작은 음악회	주민 주도적 활동과 지속가능한 마을공동체 지원
	아파트 공동체 사업 공모	아파트 공공자원을 활용하여 입주민간 소통과 화합 증진
	공동주택 아카데미 운영	공동주택 관리에 대한 체계적 교육을 통한 주민역량 향상 및 공동체 주거문화 조성
	층간소음 예방 추진	층간소음으로 인한 이웃간의 갈등 사전예방

주1 : 인천광역시(2019), 「2019년도 찾아가는 민원상담실 운영 홍보 자료 및 일정 계획」
 자료 : 인천광역시 공고 제2019-505호, 「2019년 공동주택 지원 종합계획」

- 공동주택관리 담당의 주요 업무는 공동주택관리 관련 정책수립 및 대외업무, 공동주택관리 조례 관련사항, 우수관리단지 선정, 공동주택 제도 개선 및 관계자 교육, 층간소음 방지, 소규모 공동주택 안전점검 등임
- 시청 홈페이지 '분야별 정보>지역개발>건축·주택>공동주택관리' 페이지에서 공동주택 지원 종합 계획(매년), 관리비 바로알기, 아파트 관리실태 조사(검사) 사례, 공동주택 관리실태 조사(검사) 사례, 집합건물 표준 관리규약, 준칙 개정 사항 등 공동주택 관련 행정자료와 가이드라인, 지침, 교육자료, 각종 신청서 등의 자료를 공개하고 있음

3) 울산광역시

- 「울산광역시 공동주택관리 조례(제정, 2016.12.29)」 제5조에 따라 시장은 공동주택관리를 효율적으로 지원하기 위하여 공동주택관리 지원센터를 설치·운영할 수 있음
 - 울산광역시 도시창조국 내에 설치하고 지원센터의 장은 공동주택관리업무 담당 사무관으로 임명함
 - 또한 시장은 지원센터의 원활한 운영을 위하여 변호사, 공인회계사, 주택관리사, 건축사 등 공동주택관리 관련 전문지식과 경험이 있는 사람으로 전문지원단을 구성하여 운영할 수 있음
 - 지원센터의 주요 업무는 ①공동주택관리에 관한 감사 및 구·군의 감사 지원, ②장기수선계획의 수립 및 집행에 관한 교육, ③공동주택관리 관련 정책 수립 및 교육·홍보, ④공동주택관리 관련 민원의 접수·조사 및 상담, ⑤시장이 공동주택관리를 위하여 필요하다고 인정하는 사항임
- 현재 공동주택관리 및 지원 업무는 도시창조국 건축주택과에서 공동주택지원담당사무관 1인(공동주택지원업무 총괄), 공동주택관리지원센터 운영, 공동주택관리 감사 조례 제·개정 업무를 담당하는 주무관 1인, 공동주택 지원업무를 담당하는 주무관 1인, 공동주택관리센터 상담업무를 담당하는 공무원 1인 등 총 4인이 담당하고 있음
- 울산광역시 공동주택관리 지원센터는 2015년 6월 1일부터 상담원(전문가 1인)을 배치하여 업무를 시작함
 - 외부 전문가 58명(2기 전문 지원단 20명, 2017.6)으로 구성된 외부 전문지원단을 운영하고 있음
 - 2015 9월 공동주택 3개 단지 감사를 시작으로 공동주택관리실태 감사(2016.5~7, 2개단지), 소규모공동주택 재능기부단⁶⁾ 운영(2016~계속), 공동주택관리 가이드북 작성·배포(2016.12), 공동주택관리 조례 제정(2016.12.29), 층간소음방지조례 제정(2017.8.3) 등의 업무를 수행함

6) 소규모공동주택 재능기부단은 2016년 10~12월 동안 6개 단지에 대해 35건의 컨설팅을 제공했으며, 2017년 3~11월 동안 11개 단지 76건, 2018년 11월 12개 단지 55건의 컨설팅을 수행함(울산광역시 홈페이지>분야별 정보>도시/주택/토지>공동주택관리지원센터 운영)

4) 광주광역시

- 「광주광역시 공동주택 관리 조례(제정, 2016.4.15)」 제 21조에 따라 시장은 공동주택 관리에 대한 전문적인 교육과 홍보, 상담과 조사 등 업무를 체계적으로 지원하기 위하여 광주광역시 공동주택 관리 지원 센터를 설치할 수 있지만 현재 지원센터를 설치하여 운영하지는 않음
- 도시재생국 건축주택과에서 공동주택관리 민원상담 업무, 공동주택 우수관리단지 선정 업무, 주택관리업자 등록관리, 주택관리사(보) 자격증 발급 및 관리 등의 업무를 담당하고 있음
 - 공동주택관련 법령 및 관리규약 준칙에 등에 대한 전화 상담만을 진행하고 있으며, 주거복지 종합계획에 관한 사항도 담당하고 있음
- 시의 관리규약 준칙과 관련 법령의 유권해석, 공동주택관리 판례, 입찰공고 및 결과, 관리비, 관련 행정자료 등의 공동주택관리 관련 정보를 공동주택관리정보망(gamis.or.kr)을 통해 제공하고 있음

〈그림 5〉 광주광역시 공동주택관리정보망 홈페이지



자료 : 광주광역시 공동주택관리 정보망 홈페이지(gamis.or.kr)

5) 경상남도

- 경상남도 공동주택관리 지원센터 홈페이지(house.gyeongnam.go.kr)를 통해 공동주택의 품질향상과 유지관리 지원을 위한 공동주택 공사·용역 원가자문 서비스, 품질검수단 검수결과, 하자판정 기준, 공동주택 관리규약 준칙과 공동주택 감사결과, 우수관리단지 사례, 각종 유권해석 사례 정보를 제공하고 있음
 - 2017년 구축한 주택관리사를 대상으로 서비스를 제공하는 공동주택관리업무 경력관리시스템을 2018년 9월부터 도내 공동주택 입주자 모두가 이용할 수 있는 '공동주택관리 지원센터'로 변경함

〈표 6〉 경상남도 공동주택관리 지원센터 주요 서비스 내용

구분	제공 정보
공동주택 품질검수	<ul style="list-style-type: none"> • 각 단지별 품질검수 결과 공개 • 하자판정 및 처리방안 등 정보제공
관리규약 준칙개정, 주택관리사 자격증 발급	<ul style="list-style-type: none"> • 관리규약 준칙 개정의견 수렴 • 주택관리사 자격증 발급, 경력관리(현행)
공동주택 감사, 우수(모범)관리단지	<ul style="list-style-type: none"> • 공동주택 감사사례 제공 • 우수(모범)관리단지 소개
공동주택 관리지원사업	<ul style="list-style-type: none"> • 도, 각 시·군별 공동주택 관리지원사업 소개 • 소규모 아파트 안전관리 자문단 상시운영

자료 : 경상남도 보도자료(2018.8.31), “경상남도, 공동주택관리 지원센터 확대 운영”

〈그림 6〉 경상남도 공동주택관리지원센터 홈페이지

경 상 남 도 Gyeong-sangnam-do 공 동 주 택 관 리 지 원 센 터	경력관리	자격증 신규 발급 신청	재발급/합격 증서 신청	공동주택 품질향상	공동주택 관리정보	노후 공동주택 관리지원	이용절차
	경력등록	발급신청	신청하기	품질검수결과	관리규약 준칙	안전관리 자문서비스	경력관리
	변경신청	발급증명서출력	발급확인	하자판정기준	감사사례	공동주택 시설물 유지관리 지원	자격증 발급신청
	등록확인				유권해석	아파트 관리비 절감 및 공사용역 원가검토 서비스	재발급/합격증서 신청
	경력 목록표 출력				우수(모범) 관리단지		

자료 : 경상남도 공동주택관리 지원센터 홈페이지(house.gyeongnam.go.kr)

- 경상남도는 도시교통국 건축주택과의 주택담당자 1인이 공동주택 관리지원센터(홈페이지) 운영 업무를 담당하고 있음
 - 공동주택관리 민원 처리 업무의 경우, 관계 법령, 관리규약 준칙 등에 대한 유권해석을 중심으로 전화상담 서비스를 제공함
 - 하지만 공동주택관리 지원센터 홈페이지를 통한 온라인 민원상담, 갈등과 분쟁 예방·조정을 위한 상담은 수행하고 있지 않음
- 한편, 공동주택 품질검수단 운영, 소규모 공동주택단지 관리 지원사업 추진, 공동주택감사, 공동주택 모범관리단지 지정 등의 업무는 주택품질담당(업무총괄 1인, 주무관 2인), 공동주택관리담당(업무 총괄 1인, 주무관 2인)이 수행하고 있음

III. 경기도 공동주택관리 지원 현황

1. 경기도 공동주택관리 대상 단지 현황

- 2018년 말 기준 경기도 공동주택은 전체 6,525단지로, 이 중 64.4%(4,201단지)가 의무관리대상(150세대 이상, 일정한 의무 부과) 공동주택임
 - 전체 5,306,214(주민등록)세대의 54.1%(2,872,792세대)가 공동주택에서 거주함
 - 이들의 93%는 의무관리대상, 7%는 소규모 공동주택(의무관리대상 공동주택에 해당하지 않은 공동주택)에 거주함
 - 전체 공동주택 단지의 93.7%는 분양단지(세대수 88.6%)이며 6.3%는 임대단지(세대수 11.4%)에 해당함

〈표 7〉 경기도 공동주택 현황

구분	공동주택			의무관리 공동주택			소규모 공동주택 (비의무관리)		
	계	분양	임대	소계	분양	임대	소계	분양	임대
단지	6,525 (100%)	6,113 (93.7%)	412 (6.3%)	4,201 (64.4%)	3,830 (58.7%)	371 (5.7%)	2,324 (35.6%)	2,283 (35.0%)	41 (0.6%)
세대	2,872,792 (100%)	2,545,843 (88.6%)	326,949 (11.4%)	2,672,939 (93.0%)	2,370,832 (82.5%)	302,107 (10.5%)	199,853 (7.0%)	175,011 (6.1%)	24,842 (0.9%)

주1 : 주택건설사업계획 승인 기준, 건축허가를 받은 주상복합 포함, 2018.12.31 기준
 주2 : 의무관리대상 공동주택은 300세대이상, 150세대이상 승강기 설치, 150세대이상 중앙집중식, 난방방식(지역난방 포함), 주상복합 150세대 이상 건축물(건축허가 포함)
 자료 : 경기도 내부자료

- 전체 공동주택 단지의 25.7%(1,674단지)가 경과연수 26년 이상이고, 이 중 80.7%가 노후화 대응에 취약한 소규모 공동주택에 해당함

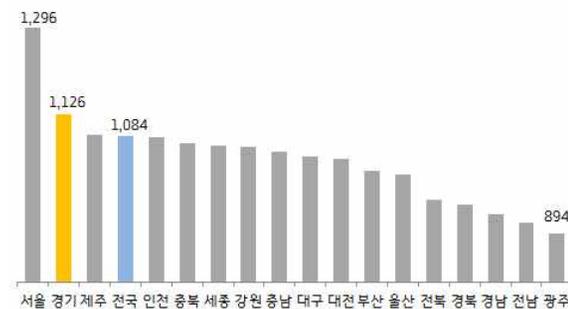
〈표 8〉 경과연수별 경기도 공동주택 현황

구분	공동주택			의무관리 공동주택			소규모 공동주택 (비의무관리)		
	단지	동수	세대	단지	동수	세대	단지	동수	세대
계	6,525	41,264	2,872,792	4,201	35,311	2,672,939	2,324	5,953	199,853
	100%	100%	100%	64.4%	85.6%	93.0%	35.6%	14.4%	7.0%
15년 이하	2,788	20,944	1,504,905	2,190	19,354	1,440,822	598	1,590	64,083
	100%	100%	100%	78.6%	92.4%	95.7%	21.4%	7.6%	4.3%
16-20년	868	5,927	464,831	743	5,679	453,151	125	248	11,680
	100%	100%	100%	85.6%	95.8%	97.5%	14.4%	4.2%	2.5%
21-25년	1,195	8,312	598,054	945	7,578	575,296	250	734	22,758
	100%	100%	100%	79.1%	91.2%	96.2%	20.9%	8.8%	3.8%
26년 이상	1,674	6,081	305,002	323	2,700	203,670	1,351	3,381	101,332
	100%	100%	100%	19.3%	44.4%	66.8%	80.7%	55.6%	33.2%

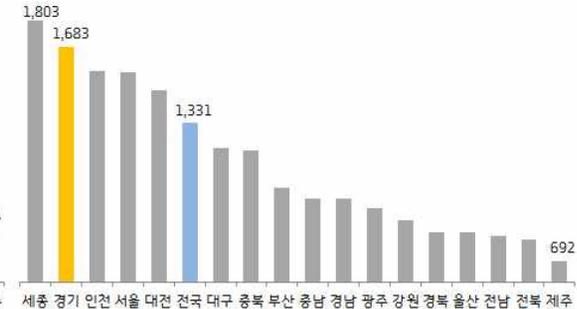
자료 : 경기도 내부자료

- 2019년 1월 기준 경기도 공용관리비는 1,126원/㎡(전국 2위), 개별사용료는 1,683원/㎡(전국 2위), 장기수선충당금 월부과액은 167원/㎡(전국 6위)으로 총 관리비는 2,976원/㎡으로 서울 다음으로 전국에서 2번째로 높음

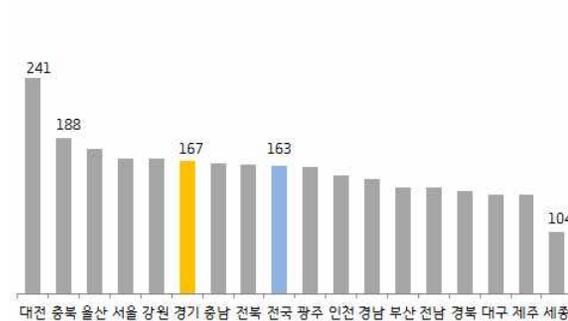
〈그림 7〉 공동주택 공용관리비 현황(2019.1)



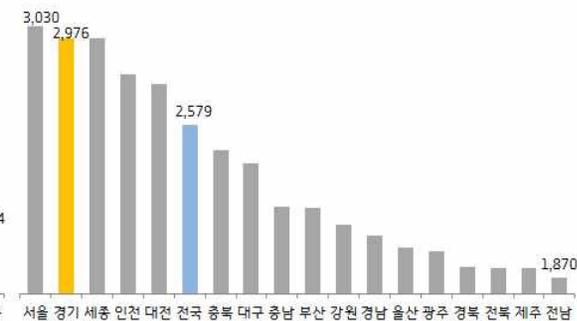
〈그림 8〉 공동주택 개별사용료 현황(2019.1)



〈그림 9〉 장기수선충당금 월부과액 현황(2019.1)



〈그림 10〉 공동주택 총 관리비 현황(2019.1)



자료 : 공동주택관리정보시스템(k-apt.go.kr)

2. 지원정책과 추진조직

1) 지원정책

- (경기도 공동주택 관리규약 준칙 심의위원회 구성·운영) 공동주택 관리규약 준칙의 개정 시 이해관계자의 민원과 갈등을 해소하고자 「경기도 공동주택 관리규약 준칙 심의위원회 설치 및 운영 조례」에 따라 전국 최초로 2017년 5월부터 준칙 심의위원회를 구성·운영 중임
 - 경기도는 2000년 3월 전국 최초로 공동주택 관리규약 준칙을 제정하여 2019년 3월까지 12차례 개정함
 - 도지사는 공동주택관리규약 준칙의 개정에 관한 사항을 심의하기 위하여 관련 협회, 업체, 주민 대표 등 각 이해관계자 15명(위원장 포함) 이내의 위원으로 구성된 심의위원회를 설치함
- (공동주택관리 감사 및 감사단 구성·운영) 2015년부터 「경기도 공동주택관리 감사 조례」에 따라 공동주택관리 감사단(민간 전문가 100명 내외)을 구성·운영 중이며, 감사를 통해 확인된 위법 사항에 대해 행정처분 조치를 하고 있음
 - 공동주택과 소속 공무원과 감사위원 10명 이내 위원으로 감사반을 구성하여 매년 의무관리대상 공동주택에 대한 현장감사를 시행함

〈참고〉 경기도 공동주택관리 감사단 구성 현황

계	법무	회계	세무	노무	주택 관리	건축 기술	토목 기술	안전 관리	통신	전기	기계	소방	적산	조경
100	12	15	2	10	5	15	2	2	5	8	11	5	3	5

주 : 감사반은 감사단 감사위원 중 민원내용 등 단지여건에 따라 탄력적 편성·운영
 자료 : 경기도 보도자료(2019.1.31), “도, 올해 25개 단지 대상 공동주택 관리비 감사 실시”

- 2013년부터 공사·용역 계약, 관리비 집행, 입대의 운영 전반에 대한 민관합동 공동주택관리 감사를 실시하였으며, 2016년에는 전체 556단지의 일체점검과 민원감사(5개 단지)를 실시함
- 2017년에는 민원맞춤형 감사(민관합동, 단지별 공무원 2~4인, 민간전문가 5인)와 취약분야 기획감사(도 및 시·군 합동)로 구분하여 실시함⁸⁾
- 시·군 감사전담팀을 확대하고, 주요 감사사례는 사례집으로 발간하여 시·군과 공유할 예정임

〈참고〉 경기도 공동주택관리 감사 추진일정

구분	계	민원감사 ¹⁾			기획감사 ²⁾		
		대상단지	수요조사	감사실시	대상단지	계획수립	감사실시
계	25	10	-	-	15	-	-
상반기	12	6	'18.12월	'19.2~4월	6	'19.4월	'19.5~6월
하반기	13	4	'19.6월	'19.8~10월	9	'19.9월	'19.11~12월

주1 : 민원감사는 전체 입주인 30% 이상의 동의를 받아 요청할 경우 상·하반기 시·군수요조사를 통해 대상지 선정 후 감사 실시
 주2 : 기획감사는 하자보수, 장기수선 공사, 주택관리업자, 청소·경비 등 용역사업자 선정 관련 계약금액이 크거나 입찰 건수가 많은 단지, 민원분쟁 발생 단지 등 취약분야에 대한 상·하반기 감사 실시
 자료 : 경기도 내부자료

7) 민관합동 공동주택관리 감사는 2013년 8단지, 2014년 16단지, 2015년 12단지 실시함(경기도, 2017, 공동주택 관리문화 개선을 위한 토론회 자료집)
 8) 2017년에는 민원맞춤형 감사 20단지, 기획감사 2회, 2018년에는 민원감사 11단지, 기획감사 15단지 등 총 26단지를 실시하였고, 2019년에는 민원감사 10단지, 기획감사 95단지(도 15단지, 시·군 80단지)를 실시할 예정임(경기도 내부자료)

- (모범관리단지 선정) 1997년부터 일반관리, 시설유지, 공동체 활성화, 재활용 및 에너지절약 분야에 대해 1차 시·군 평가 및 추천, 2차 경기도 전문가 실사로 이루어지며, 모범관리단지 표창 및 동판, 입주자대표·공무원 등 관계자 표창, 시·군 보조금 지급 우선권 부여 등의 인센티브를 제공함
 - 공동주택단지의 자율적 관리기능 강화와 입주자의 권익 보호, 공동체 활성화 기반조성을 위하여 1997년부터 2018년까지 매년 시·군의 추천을 받아 4개 분야(일반관리, 시설관리, 공동체 활성화, 에너지 절약)를 평가하고, 총 268개 단지를 모범·상생관리단지를 선정하여 인증동판과 함께 표창을 수여해 오고 있음
- (소규모 공동주택 안전점검) 안전사각지대에 놓여 있는 소규모 공동주택(비의무 관리대상, 15년이상 경과, 시장·군수가 필요하다고 인정한 공동주택)의 안전 문제를 해소하고자 2013~2017년간 1,015개 단지(연평균 203개 단지)에 대한 안전점검 비용을 지원함
 - 단지당 점검비용 평균은 500~1,000만원임(도비 24%, 시·군비 76%)
 - 2013년 265개 단지를 시작으로 2014년 167개, 2015년 188개, 2016년 190개, 2017년 205개 단지의 안전점검 실시
 - 또한 노후화된 30세대 미만의 공동주택(아파트, 다세대주택, 연립주택)의 공용 및 부대시설에 대한 관리 지원을 통해 열악한 주거환경을 개선하기 위해 2019년 1월 「경기도 소규모 공동주택 관리 지원 조례」를 제정함
- (공동주택 품질검수 및 검수단 설치·운영) 2006년 전국 최초로 공동주택(아파트) 품질검수제를 도입하고, 2010년 「경기도 공동주택 품질검수단 설치 및 운영 조례(제정, 2010.4.19)」에 따라 공동주택의 품질과 분쟁을 사전에 예방하고 시공사의 견실한 공동주택 건설을 유도하고자 경기도 공동주택 품질검수단(민간 전문가 120명 이내)을 운영하고 있음⁹⁾
 - 2006년 9월 아파트 품질검수 자문단 운영지침 수립하고 전국 최초로 9명의 품질검수 자문단 구성하여 2007년부터 분기별 표본세대의 품질검수를 실시했으며, 2008년에는 품질검수 대상을 전체 민간아파트로 확대하고, 품질검수단도 88명으로 확대함
 - 2010년 「경기도 공동주택 품질검수단 설치 및 운영조례」를 제정하고, 품질검수단 인원을 116명까지 확대함
 - 2013년에는 그 동안 축적된 노하우를 살려 건설현장 관계자와 입주민이 참고하기 쉽도록 공동주택품질검수 매뉴얼을 제작하여 전국 시도에 배포하였으며, 관련 워크숍을 개최함
 - 또한 공동주택 품질향상 및 쾌적한 주거환경 조성에 기여한 시공·감리자(시공·감리업체 포함)를 선정하여 표창하고, 해당 우수시공단지에는 인증마크를 수여함
- (공동주택 기술자문 및 기술자문단 구성·운영) 「경기도 공동주택 기술자문단 설치 및 운영 조례(제정, 2016.12.16)」와 「경기도 공동주택 부실시공 특별점검단 운영 조례(제정,

9) 공동주택 품질검수에 대한 내용은 경기도의 공동주택 품질검수 사업관리이력서를 참고하여 작성함(정책실명제 등록번호 2013-30)

2018.1.11)」를 근거로 공동주택 기술자문단을 구성하여 운영중이며, 기술자문과 설계도서 작성을 지원하고 있음

- 「주택법」 제15조에 따라 사업계획승인을 받아 건설된 30세대 이상의 공동주택의 입주자대표회의 또는 입주자들의 과반수 이상 동의를 받은 대표자가 신청(연중수시) 하는 경우, ①유지·보수공사 전반에 대한 기술자문과 ②예산 등 보수공사 시행이 확정된 공동주택 단지를 대상으로 필요시 공사발주를 위한 설계도서(내역서, 시방서, 약식도면(2019.5~)) 작성을 무료로 지원 하고 있음
- 현재 기술자문단은 건축시공(재도장, 방수의 시기 도래 여부 및 현재 상태에 따른 적정 보수 방안), 건축구조(구조안전 관련 정밀안전진단 필요성 등), 토목시공(보도 및 차도 재포장), 조경관리(조경 추가 식재 및 생육상태에 따른 유지관리방안), 전기통신(노후 변전설비 교체 및 CCTV 등 추가 설치 관련), 소방(노후 소방시설물 교체 및 소방설비 추가 설치 관련), 승강기(노후 승강기의 교체 시기 적정성 및 유지관리 방안 등) 등 8개 분야의 민간전문가 60명으로 구성되어 운영 중임
- 공동주택 기술자문은 2019년 3월까지 총 716회, 설계도서 지원은 58회 지원함

〈참고〉 경기도 공동주택 기술자문단 구성 현황

총계	건축시공	건축구조	토목시공	조경관리	전기통신	기계설비	소방	승강기
60	20	4	7	6	7	9	4	3

자료 : 경기도 내부자료

〈참고〉 경기도 공동주택 기술자문 지원 현황

구 분	계	2015년 이전	2016년	2017년	2018년	2019년 3월말
기술자문 ¹⁾	716	151	153	147	194	71
설계도서 지원 ²⁾	58	20	6	3	26	3

주1) 기술자문(경기도) : 도장, 방수, 승강기 교체 등 보수공사 전
 주2) 설계도서 지원(경기도시공사) : 예산 등보수공사 시행이 확정된 공동주택 단지
 자료 : 경기도 내부자료

- (공사자문) 경기도 공동주택 기술자문단을 활용하여 2019년 5월부터 도장, 방수 공사 등 보수공사비가 5천만원 이상인 단지를 대상으로 공사 전·중·후 등 3회에 걸쳐 공사현장을 방문하여 공사품질을 확인하는 공사자문 실시
 - 2019년 경기도가 시범 운영 후 경기도시공사에 위탁하여 정식 사업으로 추진할 예정
- (노후 공동주택 유지관리 보수비용 지원¹⁰⁾) 준공 후 15년경과 소규모 아파트, 다세대·연립주택 방수, 담장, 단지 내 도로 등 공용·부대복리시설 보수비용을 지원함
 - 지원금액은 아파트 1,200만원/단지(총사업비 5천만원 기준), 다세대·연립주택 480만원/동(총사업비 2천만원 기준)임
 - 2019년에 아파트 37단지, 다세대·연립주택 72동 등 109단지(동) 지원을 목표로 함

10) 노후 공동주택 유지관리 보수비용 지원은 2019~2022년 동안 아파트 332단지, 다세대·연립주택 290동을 목표로 하며, 4년간 총 소요예산은 도비 5,376백만원, 시군비 12,544백만원임(경기도 내부자료)

- (사전 컨설팅 서비스) 2017년부터 31개 시·군중 25개(공동주택 기술자문단 설치·운영 중인 고양, 용인, 부천, 남양주, 화성, 광명 제외) 시·군의 5억원 이상 공사 및 3억원 이상 용역에 대해 설계도서의 법령, 규약, 사업자 선정지침 및 산출내역서 등 사전 컨설팅 서비스를 제공함
 - 컨설팅 신청 기준인 공사 및 용역 금액의 규모가 크기 때문에 대형 단지 이외에는 이용하기가 쉽지 않아 이에 대한 조정이 요구됨
- (공동주택 부조리 분석 시스템 개발·운영)
 - 2014년 12월 경기도가 제안한 '공공주택 관리비 부조리 분석방안'은 행정자치부의 정부3.0 사업(공공부문 빅데이터)으로 채택되어 국토교통부와 함께 공동주택관리 민원, 공동주택관리정보시스템(K-apt), 한전 및 상수도사업소 등 42개 유관기관 정보를 한 곳에 모아 경기도내 아파트 관리비 47개 항목 요금과 각종 입찰 관련 데이터를 분석해 다른 단지에 비해 관리비나 수선비가 높은 단지를 도출하는 공동주택 부조리 분석 모델을 개발함
 - 2016년 2월 국무총리 주재로 열린 '공공데이터 전략위원회' 이후 전국적으로 확대 예정
- (공동주택 관리업무 우수 주택관리사 표창) 2017년 5명을 표창하였고, 이를 점차 확대할 계획
- (상담) 전화 및 방문상담과 민원회신 진행하고 있음
- (정보제공) 경기도청 홈페이지 '분야별 정보>도시·주택' 분야에서 공동주택 품질검수, 공동주택 기술자문단, 공동주택관리감사에 대한 소개(대상, 내용, 절차 등), 관련 매뉴얼, 사례집, 홍보자료 등을 제공하고 있음

<표 9> 경기도 공동주택관리 관련 주요 지원정책(계속)

구분	주요 내용
경기도 공동주택 관리규약 준칙 심의위원회 구성·운영	공동주택관리규약준칙의 개정 시 이해관계자의 민원과 갈등을 해소하고자 전국 최초로 2017년 5월부터 구성·운영
공동주택관리 감사 및 감사단 구성·운영	2013년 7월부터 공동주택 감사단을 구성하여 의무관리대상 공동주택의 공사·용역 계약, 관리비 집행, 입대의 운영 전반에 대한 감사 실시
모범관리단지 선정	모범관리단지 표창 및 동판, 입주자대표·공무원 등 관계자 표창, 시·군 보조금 지급 우선권 부여 등의 인센티브 제공
소규모 공동주택 안전점검	소규모 공동주택(비의무 관리대상, 15년이상 경과, 시장·군수가 필요하다고 인정한 공동주택)의 안전점검 비용 지원
공동주택 품질검수 및 검수단 설치·운영	<ul style="list-style-type: none"> • 검수대상 ①30세대 이상의 공동주택 및 50세대 이상의 도시형생활주택, ②300세대 이상인 주택이외의 시설과 주택을 동일건축물로 건축한 건축물(주상복합건축물), ③ 세대수가 30세대 이상 증가하는 공동주택의 리모델링 • 검수시기 : 1차(골조완료 후), 2차(사용검사 전) • 검수내용 : 시공상태, 주요결함과 하자 발생원인의 시정사항, 입주자 생활편의, 안전 등 공동주택 품질관리 전반에 대한 사항 자문 • 검수방법 : 민간인 전문가로 품질검수단 구성 후 아파트 현장방문 검수
공동주택 기술자문 및 기술자문단 구성·운영	전문가 100명 내외로 공동주택 기술자문단을 구성하여 입주자대표회의 또는 관리단주체의 신청을 받아 30세대 이상 공동주택(주택법 사업계획 승인)의 시설유지·보수공사를 위한 기술자문 실시, 필요시 설계도서(내역서, 시방서) 작성
공사자문	경기도 공동주택 기술자문단을 활용하여 도장, 방수 공사 등 보수공사비가 5천만원 이상인 단지를 대상으로 공사 전·중·후 등 3회에 걸쳐 공사현장을 방문하여 공사품질확인

〈표 9〉 경기도 공동주택관리 관련 주요 지원정책

구분	주요 내용
노후 공동주택 유지관리 보수비용 지원	준공 후 15년경과 소규모 아파트, 다세대·연립주택 방수, 담장, 단지 내 도로 등 공용·부대복리시설 보수비용 지원(도, 시군비)
사전 컨설팅 서비스	25개(공동주택 기술자문단 설치·운영 중인 고양, 용인, 부천, 남양주, 화성, 광명 제외) 시·군의 5억원 이상 공사 및 3억원 이상 용역에 대해 설계도서의 법령, 규약, 사업자 선정지침 및 산출내역서 등 사전 컨설팅 서비스 제공
공동주택 부조리 분석 시스템 개발·운영	경기도내 아파트 관리비 47개 항목 요금과 각종 입찰 관련 데이터를 분석해 다른 단지에 비해 관리비나 수선비가 높은 단지를 도출
공동주택 관리업무 우수 주택관리사 표창	
상담	전화상담, 방문상담, 민원회신
정보제공	경기도청 홈페이지 '분야별 정보>도시·주택'분야에서 공동주택 품질검수, 공동주택 기술자문단, 공동주택관리감사에 대한 정보, 관련 매뉴얼, 사례집, 홍보자료 등을 제공

2) 추진조직

- 경기도는 공동주택관리지원센터를 별도로 운영하지 않으며 공동주택관리 관련 업무는 공동주택과에서 담당
 - 공동주택과는 과장 1인, 공동주택관리팀(팀장 1인, 주무관 4인), 공동주택감사팀(팀장 1인, 주무관 5인), 공동주택품질검수팀(팀장 1인, 주무관 4인), 공동주택 기술지원팀(팀장 1인, 주무관 4인) 등 4개 팀 총 22인으로 구성
 - 공동주택 모범관리단지 선정, 공동주택 품질검수단 구성·운영, 품질검수 사후 점검, 공동주택관리 감사단 구성·운영 및 감사, 공동주택관리 관계자 교육, 공동주택 기술자문단 구성·운영, 공동주택 시설 보수공사 자문, 소규모 공동주택 안전점검 지원사업, 공동주택 관리규약 준칙 심의 위원회 구성·운영, 공동주택시설의 보수·교체 공사 및 용역발주 사전 컨설팅 등을 담당함

〈참고〉 경기도 공동주택과 주요 업무

- 공동주택관리팀 : 주택법 운용에 관한 사항, 공동주택관리법 운용에 관한 사항, 주택건설사업계획 승인 및 관리에 관한 사항, 「공동주택관리법」 상 공동주택 관리에 관한 사항, 공동주택 모범관리단지 선정에 관한 사항, 소규모 공동주택 안전점검 지원사업에 관한 사항, 공동주택관리 제도개선에 관한 사항, 주택관리사(보) 관리에 관한 사항, 공동주택분야 자연재해에 관한 사항, 공동주택관리 관계자 교육에 관한 사항, 공동주택 관리규약 준칙 심의위원회 구성 및 운영에 관한 사항
- 공동주택감사팀 : 공동주택관리 감사단 구성·운영에 관한 사항, 공동주택관리 감사에 관한 사항
- 공동주택품질검수팀 : 공동주택 품질검수단 구성·운영에 관한 사항, 공동주택 품질검수 사후 점검에 관한 사항
- 공동주택기술지원팀 : 공동주택 기술자문단 구성·운영에 관한 사항, 공동주택 시설 보수공사 자문에 관한 사항, 공동주택시설의 보수·교체 공사 및 용역 발주 사전컨설팅에 관한 사항(현장방문, 자문서 작성 등), 노후공동주택유지관리지원사업

자료 : 경기도 홈페이지(www.gg.go.kr)

IV. 시사점

□ 지방정부 차원의 공동주택관리 지원기구 설치의 필요성은 높으며 중앙-지방의 역할 재편을 통한 지원 서비스의 효과와 효율성 재고 필요

- 중앙공동주택관리지원센터는 공동주택관리 관련 컨설팅, 민원상담, 교육(온·오프라인), 커뮤니티 활성화, 정보·자료제공 등 다양한 업무를 수행하고 있으나 이 기구만으로는 전체 가구의 60.7%¹¹⁾가 거주하는 공동주택의 관리와 관련된 다양한 수요를 해소하기 어려움
 - 경기도의 경우, 6,525 단지의 관리와 관련된 다양한 지원 서비스를 중앙정부가 설립한 지원기구 1개소에만 의존하기는 어려움
 - 2015~2018년간 중앙공동주택관리지원센터의 컨설팅 서비스 지원을 받은 경기도 내 단지는 총 177단지이고 기술자문의 경우 31단지가 혜택을 받음
- 공동주택관리 지원은 생활밀착형 행정으로 주민과 가장 가까운 행정단위에서 서비스를 제공하는 것이 바람직함
- 공동주택관리의 투명성, 안정성, 전문성, 효율성을 높이는 것은 해당 단지뿐 아니라 지역사회 전체의 사회적 경제적 가치를 향상시키는 것으로 이에 대한 지방정부 차원의 관심과 지원이 확대될 필요가 있음
 - 관리비 및 자산관리의 투명성 향상, 비리예방과 민원 및 분쟁 감소, 주민 안전 확보 및 안전사고 예방, 시설물 성능유지 및 장수명화, 주민참여 활성화 등에 대해 지금보다 더 많은 관심과 지원이 필요함
- 공동주택관리 지원 서비스의 양과 질을 향상시키고 지역의 사회적 경제적 가치를 높이기 위해서는 지방정부 중심으로 공동주택관리 지원 서비스 체계를 구축할 필요가 있음
 - 보충성의 원칙 등에 따라 중앙정부는 법적 틀을 마련하고 지원 예산을 마련하는데 집중하며
 - 지방정부는 구체적인 지원 사업을 구상하고 프로그램을 운영하여 실제적 효과를 높이는데 주력할 필요가 있음

11) 2017년 인구주택총조사 결과 공동주택(아파트, 연립, 다세대주택)에 거주하는 가구는 11,939,499가구임(전체 일반가구의 60.7%)

□ 지방정부(광역과 기초)도 공동주택관리 지원기구를 지정·고시할 수 있도록 공동주택관리법 개정 요구

- 광역과 기초지자체 장이 필요시 공동주택지원기구를 설립하고 운영할 수 있도록 공동주택관리법의 관련 조항을 개정할 필요가 있음
 - 국토교통부 장관뿐 아니라 시·도지사나 시장·군수도 필요시 공동주택관리 지원기구를 지정·고시하고 운영할 수 있도록 법적 근거를 마련할 필요가 있음
 - 이를 위해 공동주택관리 지원기구의 지정·고시의 주체로 국토교통부 장관만을 규정하고 있는 공동주택관리법 86조의 개정이 필요함
- 또한 중앙정부와 지방정부 또는 지방정부 간의 업무가 중복되는 부분은 조정이 필요함
 - 예를 들어 '모범관리단지' 와 '우수관리단지' 는 의미상으로 차이가 없으며 목적도 같아 업무의 조정 또는 선정 방식의 변화가 필요함

□ 경기도는 현재 추진하는 공동주택관리 지원 사업을 확대하고 다양한 지원 수요 해소를 위해 공공주택관리 지원 기구 설립 및 운영에 대한 구체적인 방안 마련 필요

- 경기도가 선도적으로 추진하는 사업의 확대와 내실화를 꾀하며 공동주택관리와 관련된 시급한 문제들에 대응하고, 관리 현장에 행정적 기술적 지원, 교육과 홍보 등 새로운 사업 발굴을 위해 공동주택관리 지원 기구 운영에 대한 심도 있는 고민이 필요한 시기라고 판단됨
 - 공동주택관리 지원 기구는 전문성, 효율성, 투명성, 공정성을 높이며 입주민, 관리사무소, 관리업체 간의 신뢰구축을 위한 역할 수행과 민간 부분에서 고려하기 어려운 부분에 대한 전문적이고 통합적인 역할에 대한 검토가 필요함
 - 중장기적으로 시·군에 지원센터가 설립될 필요가 있으며 이 경우, 경기도는 지원센터가 설립되지 않은 시·군을 중심으로 지원 정책을 추진할 필요가 있음
 - 행정직영, 민간위탁, 공기업 위탁, 재단 설립 등 전담기구 설치와 운영에 대한 구체적인 비교 분석과 의견수렴 과정이 필요함
- 경기도 지원 기구 설립 시, ①민원상담 및 갈등과 분쟁 예방·조정, ②컨설팅, ③교육, ④공동체 활성화 지원, ⑤공동주택관리정보시스템 구축·홍보, ⑥외부조직·자원과 네트워크 구축 등과 관련된 차별적이고 선도적인 세부 기능이 고려될 필요가 있음

〈표 10〉 경기도 공동주택관리 지원기구 주요 기능(안)

구분	주요 내용
민원상담 및 갈등과 분쟁 예방·조정	<ul style="list-style-type: none"> • 주민, 입주자대표회의, 관리주체 간의 공동주택관리와 관련된 갈등과 분쟁, 층간소음, 공동생활 예절과 관련된 분쟁 등에 대한 전화, 방문 또는 온라인 상담
컨설팅	<ul style="list-style-type: none"> • 공동주택의 관리행정, 회계진단, 장기수선계획, 층간소음 등 공동생활관리, 커뮤니티 진단 등의 종합적이고 전문적인 관리진단 • 시행 예정인 시설공사·용역에 대한 기술자문(비용, 시기, 방법 등) • 경기도의 사전컨설팅 서비스 확대 추진
교육	<ul style="list-style-type: none"> • 공동주택관리 관련 시·군의 법정 의무교육과 자체적인 회계, 장기수선 등 전문 분야 교육, 시설관리 기술교육, 주민참여 및 커뮤니티 교육, 담당 공무원 교육 현황·수준 파악 및 지원 • 경기도 평생교육진흥원과 연계·협력하여 체계적·효율적 학습관리(교육장소, 강사, 추천 등) • 교육 수준별, 대상별 프로그램 개발(온·오프라인) 등
공동체 활성화 지원	<ul style="list-style-type: none"> • 경기도 따복공동체 지원센터의 사업·교육 프로그램과 연계 • 캠페인, 교육, 주거서비스 지원 등
공동주택관리정보 시스템 구축·홍보	<ul style="list-style-type: none"> • 공동주택관리 관련 공신력 있는 정확한 정보(개별 단지의 관리 현황, 공사·계약 입찰, 컨설팅 결과, 시·군 지원사업 등) 및 자료(법령, 지침, 매뉴얼, 감사·공동체 활성화 우수 사례 등)에 대한 접근성·편리성 향상을 위해 이를 통합하여 제공하는 시스템 구축·운영 • 중앙정부의 공동주택관리정보시스템(k-apt.go.kr), 공동주택 유지관리 정보시스템(apt.lh.or.kr)과의 연계 및 경기도와 시·군의 제도 및 사업의 홍보·확산의 허브 역할 담당 • 장기적으로는 개별 단지의 구조·설비, 점검·보수 이력 등의 관리 현황 DB를 활용하여 예방 관리체계 및 맞춤형 서비스 제공 필요
외부조직·자원과 네트워크 구축	<ul style="list-style-type: none"> • 공동주택관리 분쟁조정위원회, 이웃사이센터(환경부), 주택관리사 협회, 입주자대표회의 연합회 등 관련 기관과 조직, 협회 등과의 협력 네트워크 구축 및 활용

- 한편으로, 지원 기구를 설치한다면 공동주택과와 건축디자인과 및 전담기구 간의 역할 재조정이 필요함
 - 공동주택과는 정책 사업 등을 기획·총괄하고 공동주택관리 지원기구를 관리·감독하며 현재 담당하고 있는 공동주택관리 관련 업무·지도 감사와 그에 따른 위원회 운영, 행정지도, 시정명령, 주택관리사의 자격정지, 관리업체의 영업정지, 고발, 제도개선 업무를 추진하는 역할 가능
 - 이 경우, 공동주택과와 건축디자인과에서 담당하고 있는 공동주택관리 업무를 일원화할 필요가 있음
- 이를 위해 앞서 제기한 법 개정과는 별도로 경기도 공동주택관리 및 지원 조례를 개정하여 공동주택관리 지원을 위한 전담기구 구성에 대한 내용을 명시하는 방안도 필요함