

아파트 관리의 든든한 파트너

슬기로운 공동주택관리 안내서



국토교통부



한국토지주택공사

중앙공동주택관리지원센터
중앙 공동주택관리 분쟁조정위원회

우리는 공동주택에 산다

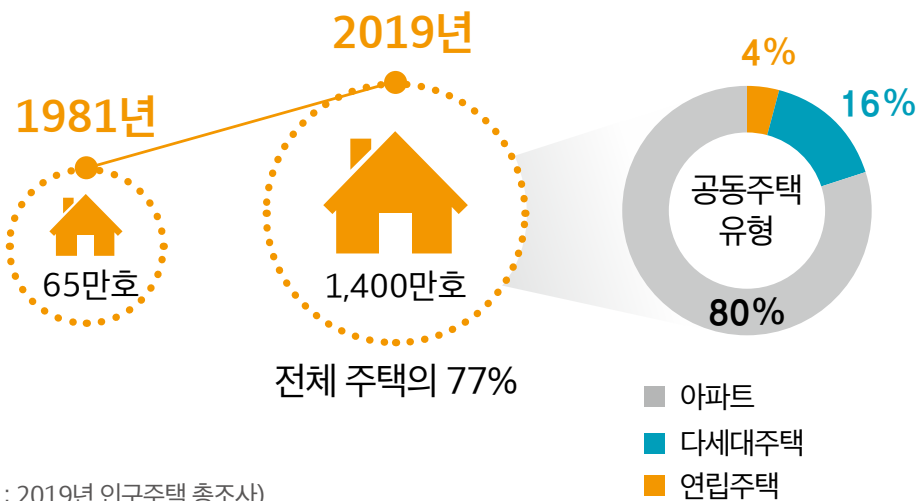
1960년대 이후 빠른 경제성장과 도시화로 인해 주택 수요가 급증함에 따라 대량으로 공급된 아파트 등 공동주택은 우리나라의 대표적인 주거 유형이 되었으며 여전히 증가하고 있습니다.



쾌적한 주거는 인간다운 삶을 영위하기 위한 권리의 핵심이며, 국민경제의 중요한 전제 요소로서 국민들이 **경제나 학업 활동에 기여할 수 있는 기반을** 제공합니다.

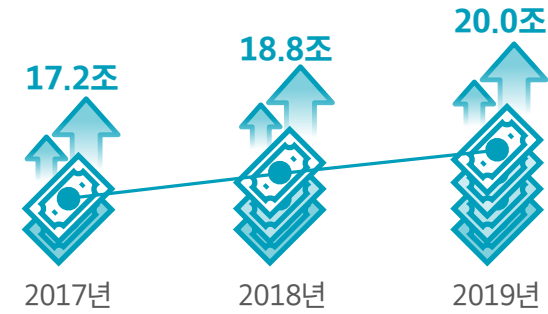


공동주택의 증가



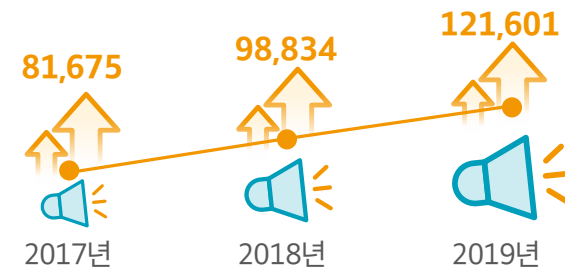
관리비, 사용료, 장기수선충당금 등 공동주택관리와 관련된 비용이 연간 약 20조 원에 달하여 공동주택관리의 중요성이 커지고 있는 가운데, 자치기구인 입주자대표회의의 구성·운영이나 관리비 부과·사용 등을 둘러싸고 많은 민원과 분쟁이 발생하고 있으며, 주택 노후화도 급격하게 진행되고 있습니다.

공동주택 관리비 규모 (단위 : 원)



* 연도별 산출방법 : k-apt 상 '월별 주거전용면적×월별 주거전용 1m²당 평균관리비'의 연간 합계금액

공동주택 관리 관련 민원 (단위 : 건수)



- ▶ 공동주택관리를 보다 전문적이고도 체계적으로 지원할 필요성이 제기됨에 따라 정부는 공동주택관리에 관한 사항을 「주택법」에서 분리하여 「**공동주택관리법**」으로 새로이 제정·시행 하였습니다. (2016년 8월 12일)
- ▶ 이에 따라 공동주택관리 분쟁에 보다 효과적으로 대처하고 능동적으로 공동주택관리를 지원하기 위하여 **공동주택관리 지원기구**와 **중앙 공동주택관리 분쟁조정위원회**를 신설하게 되었습니다. (국토교통부 고시 제2016-491호, 2016년 7월 22일)

중앙공동주택관리지원센터

공동주택관리와 관련한 민원상담이나 교육, 행정·기술적 지원, 권리실태의 조사·연구 등을 위하여 '한국토지주택공사'를 **공동주택관리 지원기구**로 지정·고시(법 제86조)

중앙공동주택관리 분쟁조정위원회

국토교통부에 중앙 공동주택관리 분쟁조정위원회를 두고, 이 위원회의 사무처리를 '한국토지주택공사'에 위탁 (법 제71조 및 제79조)

중앙 공동주택관리 지원센터

- ✓ 공동주택관리 상담
- ✓ 공동주택관리 교육
- ✓ 공동주택관리 컨설팅
- ✓ 공동체 활성화 지원
- ✓ 공동주택관리 정보 제공
- ✓ 공동주택관리 시스템 지원



공동주택관리 상담

공동주택 관리 업무와 관련한 궁금증에 대해
전문가가 상담해 드립니다.



상담실 운영

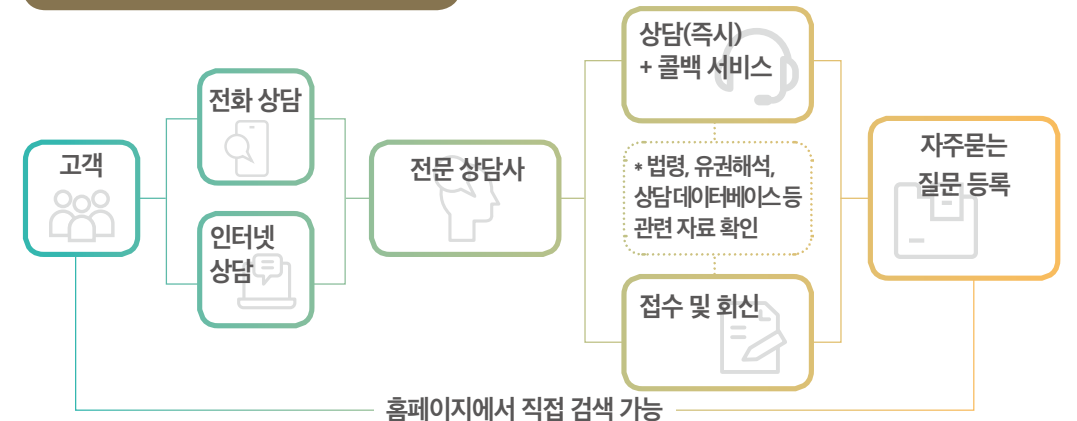
- ✓ **전화** 전국 어디서나 **1600-7004**번으로 상담 가능(평일 9~18시 운영, 12~13시 제외)
- ✓ **인터넷** 중앙공동주택관리지원센터 홈페이지 이용(myapt.molit.go.kr)



상담분야

- ✓ 입주자대표회의 구성 및 동별 대표자 선출 방법(선관위 구성 등)
- ✓ 주택관리업자 및 사업자 선정, 관리 방법 변경
- ✓ 관리비, 회계처리, 장기수선충당금 부과 및 사용 절차
- ✓ 장기수선계획 조정 및 유지보수 공사
- ✓ 공동주택 전자투표, 공동주택관리 일반 사항

상담 절차



공동주택관리 교육

아파트 동별 대표자, 주택관리사, 관리업무 종사자들의 역량과 전문성을 강화하기 위한 다양한 교육을 실시합니다.



전국의 공동주택 관리 **상담이나 컨설팅 결과를 분석·평가하여 교육과정에 반영**하는 등 효과적이고 알찬 교육프로그램을 운영하고 있습니다.

교육분야

- ✓ 지방자치단체 공동주택관리 업무 담당자 교육
- ✓ 동별 대표자, 방범·소방·시설관리 책임자 대상 법정 교육
- ✓ 회계, 장기수선 등 관리 업무 전문 분야 교육
- ✓ 주택관리업자와 관리사무소장으로 배치받은(또는 배치받으려는) 주택관리사 등에 대한 공동주택관리에 관한 교육 및 윤리교육

법정교육 위·수탁 시행

- ✓ 지자체가 시행하는 공동주택관리 법정 교육의 계획 수립·강사 지원·교재 개발부터 교육 안내·운영·이수 확인까지 원스톱으로 집합과 온라인의 형태로 교육 제공

※ 집합교육 73개, 온라인교육 200개 지자체와 위수탁 계약 체결('20.11월 기준)

집합 교육

※ 교육대상 : 동별 대표자, 시설물 안전관리책임자, 경비책임자 등

- ✓ **위·수탁계약** 공동주택관리법상 교육주체인 시·군·구와 지원센터 간 공동주택관리 법정 교육 실시에 관한 계약 체결
- ✓ **교육계획 수립 및 승인** 시장·군수·구청장은 지원센터에서 수립한 차년도 교육계획을 매년 11월말까지 승인
- ✓ **교육신청** 지자체 담당자가 지원센터 홈페이지에서 교육 신청(연 2회)



온라인 교육

▶ PC나 모바일 기기를 통해 교육 신청·사전 학습·이수 확인까지 손쉽게 접근할 수 있는 교육시스템

▶ 입주자대표회의 교육 : 사이버연수원(<http://eduapt.lh.or.kr>)

- ✓ **교육대상** 입주자대표회의 구성원 등(단, 위수탁계약이 체결된 지자체에 한함)
- ✓ **교육내용** 입주자대표회의 운영 및 윤리교육(4시간)
- ✓ **교육비용** 지자체 예산지원(무료) / 개별결제(1만원)
- ✓ **학습절차**



▶ 주택관리사 등 교육 : LH교육센터(<http://eduhm.lh.or.kr>)

✓ **교육대상**

1) 배치교육(휴면 및 사전 포함) * 공동주택관리법 제70조제1항 및 제2항

주택관리사 또는 주택관리사보	배치교육	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 관리사무소장으로 배치된 날부터 3개월* 이내인 자 ✓ 주택관리업자로서 주택관리업의 등록을 한 날부터 3개월* 이내인 자 ✓ 주택관리사보로서 관리사무소장이던 사람이 주택관리사의 자격을 취득한 자격취득일로부터 3개월* 이내인 자
	배치전교육	✓ 관리사무소장으로 배치 받으려는 자
	휴면교육	✓ 배치예정일부터 직전 5년 이내에 관리사무소장·공동주택관리기구의 직원 또는 주택관리업자의 임직원으로서 종사한 경력이 없는 자

* 2020.4.24 개정 전 기배치자 또는 자격취득자의 경우 배치일 또는 자격취득일로부터 1년 이내

2) 보수교육 * 공동주택관리법 제70조제3항

주택관리사 또는 주택관리사보	보수교육	<p>공동주택의 관리사무소장으로 배치받아 근무 중인 주택관리사(보)로서</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ 공동주택관리법 제70조 ①항 또는 ②항에 따른 배치교육을 받은 날로부터 3년 ✓ 보수교육을 받은 날로부터 3년 마다
-----------------------	------	---

✓ **교육내용** 공동주택관리에 관한 교육 및 윤리교육

✓ **학습절차**



* 코로나19 상황 개선시 여건에 따라 집합교육 실시 가능

공동주택관리 컨설팅

아파트 단지의 관리상태를 진단하고
수선공사 계획에 대해 자문해 드립니다.

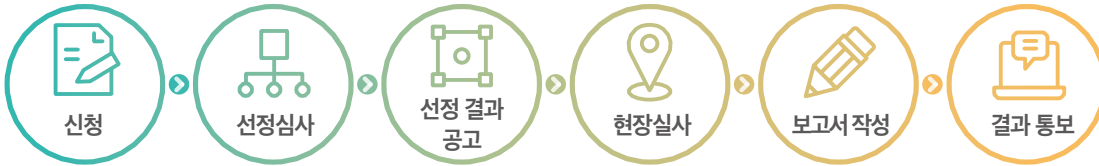


관리 전문가가 개별 단지의 관리행정 전반, 회계업무, 장기수선계획
분야와 수선공사 시기, 비용, 방법 등에 대해 컨설팅 서비스를 제공해드립니다.

컨설팅 범위

- ✓ **관리 진단** 입주자대표회의 구성·운영, 사업자 선정, 관리비, 회계 등 행정 업무와
장기수선 계획 수립, 검토, 조정 및 총당금 적립 등 장기수선 분야 업무
- ✓ **기술 자문** 수선공사의 시기, 비용, 방법 등의 적정성 검토
(도장·방수·배관 및 승강기교체 등 시설공사에 대한 기술적 자문)

업무절차



▶ 홈페이지 myapt.molit.go.kr 참조 | 현장실사 5일 이내, 결과 통보까지는 약 1개월 소요

신청자격

관리진단

- 입주자대표회의 회장 또는 관리사무소장
- 전체 입주자들의 10%이상 동의 받은 입주민
- 시장·군수·구청장

기술자문

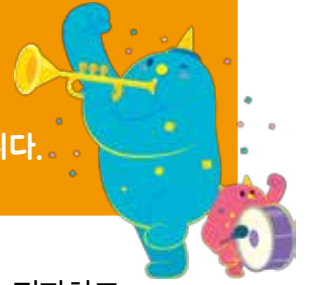
- 입주자대표회의 회장
- 관리사무소장

참고: 온라인 컨설팅 시스템 운영(20.10~)

- 아파트의 운영상태를 스마트폰, PC 등을 이용하여 쉽고, 누구나 간편하게 진단해 볼 수 있는 시스템
- 이용방법 : 중앙공동주택관리지원센터 홈페이지(<http://myapt.molit.go.kr>)에서 이용

공동체 활성화 지원

공동체적 삶의 가치를 회복하고 이웃과 함께
오랫동안 살고 싶은 아파트를 만들고자 노력합니다.



소통과 배려 등 공유가치 확산을 위한 다양한 사례를 발굴·전파하고
공동체 활동을 이끌어가는 주민활동가 등을 양성합니다.

공동체 회복 캠페인

- ✓ 소통과 배려를 통한 **이웃 관계 회복**, 공동주택 근로자들의 근무환경과 처우개선 등 **공동체 문화 확산 및 상호존중 문화 조성**을 위한 다양한 사례 발굴·전파
- ✓ 전국 단위 공동주택 공동체 활성화 **공모전 개최 및 사례집 발간**을 통한 다양한 공동체 문화 활동 전개 유도
- ✓ **포스터 및 스티커 제작, 배포**를 통한 홍보 및 의식 개선 캠페인 전개

공동주택 활동가 양성

- ✓ 커뮤니티 활동을 전문적으로 계획하고 지원하는 **“커뮤니티 전문가”**와 단지 내에서 주도적으로 공동체 활동을 주도할 **“주민활동가”**를 발굴·양성
- ✓ **프로그램** 커뮤니티 플래닝 기획, 갈등문제 해결, 상담능력 등 역량 강화 교육
- ✓ **활용** LH 및 지자체의 공동주택관리 지원 프로그램과 연계, 전문가로 추천

공동체활성화 플랫폼 구축

- ✓ 센터 홈페이지내 공동체활성화 관련 정보 공유 및 센터 교육을 이수한 활동가를 주축으로 창조·나눔의 장(場)인 네트워크 마련
- ✓ 지자체와 전문가 등을 연결하는 다양한 채널과 협력체계를 통한 전국의 공동체활동 관련 공모사업 및 자원정보 공유에 의한 공적 지원 강화

공동주택관리 정보 제공

공동체적 삶의 가치를 회복하고 이웃과 함께 오랫동안 살고 싶은 아파트를 만들고자 노력합니다.



관리 행정, 시설, 공동체 등 다양한 분야의 정보를 제공하여 투명하고 안전하며 효율적인 관리를 지원함으로써 주거관리의 선진화를 이끌어 갑니다.

업무 매뉴얼 발간 및 각종 실무 가이드라인 제시

✓ 공동주택관리 업무 매뉴얼

관리 종사자, 동별 대표자, 지자체 담당자 등이 실무 지침서로 활용할 수 있는 관리 행정, 회계, 시설 등 관리 분야별 업무 처리 절차 및 기준을 제시하고, 법령, 지침, 판례, 질의회신, 상담 및 진단 사례 등을 풍부하게 수록

✓ 스마트하게 실천하는 관리비 다이어트

입주자가 직접 실천 가능한 관리비의 효율적 관리와 절감요소 제공

✓ 장기수선계획 실무 가이드라인

장기수선계획 수립·검토·조정, 총당금 산정에 대한 세부 가이드

✓ 기준해설과 사례로 풀어 본 공동주택 회계

공동주택의 통일된 회계처리기준 설명 및 주요 질의회신 사례 제공

▶ 발행물 파일은 홈페이지 (myapt.molit.go.kr)에서 다운로드 가능

홈페이지(myapt.molit.go.kr) 정보제공

✓ **교육·컨설팅** 공동주택 관리 진단·기술 자문, 온라인·집합 교육 신청 및 관리

✓ **민원상담** 인터넷·방문상담 신청 및 주요상담 Q&A 제공

✓ **정보마당** 공동주택 새소식·지자체지원사업 안내,지자체관리규약준칙/매뉴얼/유권해석/판례해설 등 각종 정보제공

✓ **홍보** 센터 사업내용 및 공동주택관리 관련 각종 홍보 동영상·보도기사 등 게재

공동주택관리 시스템 지원

투명하고 효율적인 공동주택 관리를 지원하기 위해 전자시스템을 구축·운영하고 있습니다.



공동주택 전자투표 서비스 아파트 투표

✓ 공동주택 맞춤형 전자투표 서비스(휴대폰, PC 이용)

✓ **이용대상** 모든 공동주택

✓ **이용문의** 1600-7004 (평일 9~18시 운영, 12~13시 제외)

✓ **이용절차**



▶ e-vote.lh.or.kr 또는 중앙공동주택관리지원센터 홈페이지에서 연결

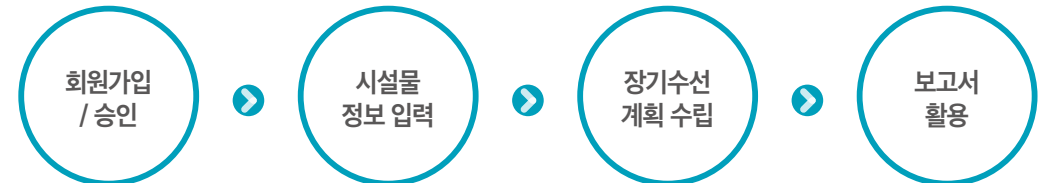
공동주택 유지관리 정보시스템

✓ 공동주택 시설정보 입력만으로 장기수선계획 수립 및 조정이 가능한 시스템

✓ **이용대상** 공동주택 관리주체, 국토교통부, 지자체, 지원센터

✓ **이용문의** 031-738-4898, 4900(평일 9~18시 운영, 12~13시 제외)

✓ **이용절차**



▶ apt.lh.or.kr 또는 중앙공동주택관리지원센터 홈페이지에서 연결(무료 사용)

중앙 공동주택관리 분쟁조정위원회

- ✓ 공동주택관리 분쟁 조정
- ✓ 분쟁 조정의 효과와 장점
- ✓ 분쟁 상담 및 예방

공동주택관리 분쟁조정

입주자대표회의, 관리비, 층간소음 등 공동주택관련 생활분쟁을 신속하고 공정하게 조정해 드립니다.

* 조정대상 공동주택의 범위: 아파트, 연립주택, 다세대주택

조정대상 분쟁유형

- ✓ 입주자대표회의 및 공동주택관리 기구 구성·운영
- ✓ 동별대표자의 자격, 선임, 해임, 임기
- ✓ 관리비·사용료·장기수선충당금의 징수·사용
- ✓ 공용 부분 유지·보수·개량, 층간소음, 혼합주택 관리
- 하자 관련 분쟁은 제외(하자심사 분쟁조정위원회 관할)

신청요건

- ✓ 500세대 이상 공동주택 단지에서 발생한 분쟁의 경우
- ✓ 분쟁 당사자 쌍방이 합의하여 조정을 신청하는 경우

신청방법

- ✓ **우편·방문** (13637)경기도 성남시 분당구 성남대로 54번길3(구미동 175) 6층 중앙공동주택관리분쟁조정위원회 사무국
- ✓ **인터넷** 홈페이지 이용(<http://namc.molit.go.kr>)
- ✓ **구비서류** 신청서, 교섭경위서, 신분증 사본, 수수료 1만원(수입인지)

조정절차



분쟁 조정의 효과와 장점

저렴한 비용으로 신속하고 공정하게 해결하여
이웃관계 유지에 도움을 드립니다.



신속한 해결

- ✓ 소송은 1년 이상 장기간이 소요되는 반면, 조정은 단기간 내에 분쟁 해결 가능

최소 비용, 최대 효과

- ✓ 많은 비용이 소요되는 소송과 달리, 신청수수료 1만원으로 분쟁 조정 가능
- ✓ 조정이 성립되면, '재판상 화해' 효력으로 법원의 판결문과 동일한 효과

최고의 전문가, 공정한 해결책

- ✓ 변호사, 회계사, 건축사, 교수, 연구원 등 공동주택관리에 관한 학식과 경험이 풍부한 최고의 전문가가 공정하고 합리적인 해결책 제시

원만한 공동체 생활 유지

- ✓ 소송은 판결에 의해 승패가 나누어져 갈등의 양금이 남지만, 조정은 분쟁 당사자가 협상·절충하여 화해에 이르도록 유도하는 윈윈(win-win) 방식으로 원만한 공동체 생활을 유지하도록 지원

분쟁 상담 및 예방

갈등 및 분쟁에 대해 전문조사관이 상담해 드리며,
분쟁 예방을 위해 노력합니다.

상담실 운영

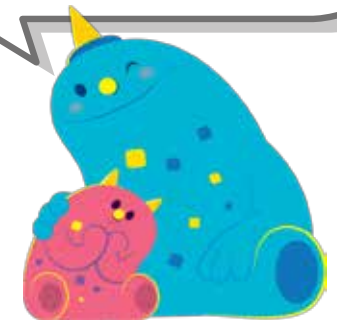
- ✓ 전화 전국 어디서나 031-738-3300번으로 상담 가능(평일 09~12시, 13시~18시)
- ✓ 방문 경기도 성남시 분당구 성남대로 54번길3(구미동 175) 6층 중앙공동주택관리 분쟁조정위원회 사무국
- ✓ 인터넷 홈페이지 이용(namc.molit.go.kr)



최소 비용, 최대 효과

- ✓ 공동주택관리 관련 유권해석 및 판례 등 관련 정보 제공(홈페이지 참조)
- ✓ 유관기관 합동 워크숍, 전문가 포럼 등 협력체계 구축
- ✓ 각종 분쟁조정 사례를 체계화하여 사례집 발간 등

함께 사는 즐거움,
중앙 공동주택관리 분쟁조정위원회가 도와드립니다.



공동주택관리 관련기관 연락처



기관명	연락처	담당업무
중앙공동주택관리지원센터	1600-7004 (myapt.molit.go.kr)	공동주택관리 관련 상담, 교육, 컨설팅, 공동체 활성화, 전자투표 서비스 등
중앙 공동주택관리 분쟁조정위원회	031-738-3300 (namc.molit.go.kr)	공동주택관리 관련 분쟁 조정
하자심사분쟁조정위원회	031-910-4200	건축물 하자 관련 심사 및 분쟁 조정
중앙환경분쟁조정위원회	044-201-7999	환경 관련 분쟁 조정
층간소음이웃사이센터	1661-2642	공동주택 층간소음 관련 분쟁 해결 지원
K-apt	1644-2828	공동주택 관리비 및 회계감사 결과 공개, 전자입찰 등
공동주택관리비리신고센터	044-201-4898	공동주택관리비리 접수 및 처리
갑질피해신고센터	(국번없이)110 (epeople.go.kr)	공동주택경비원 등에 대한 갑질신고
어린이활동공간환경안심인증	1670-5280	실내·외 놀이터, 유치원 등 어린이 활동공간에 대한 환경안심 인증제도
한국승강기안전공단	1566-1277	공동주택 승강기 검사, 안전교육, 정보관리 등
국토교통부 주택건설공급과	1599-0001	공동주택관리법 소관 부처
법무부 법무심의관실	02-2110-3000,3488	집합 건물의 소유 및 관리에 관한 법률 소관 부처