아파트 관리의 든든한 파트너

행복한 공동주택 안내서



중앙공동주택관리지원센터

중앙 공동주택관리 분쟁조정위원회

국토교통부

LH

우리는 공동주택에 산다

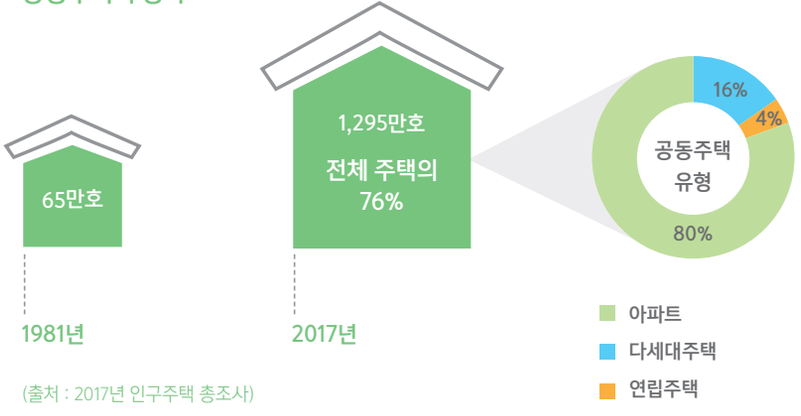
1960년대 이후 빠른 경제성장과 도시화로 인해 주택 수요가 급증함에 따라 대량으로 공급된 아파트 등 **공동주택은 우리나라의 대표적인 주거 유형**이 되었으며 여전히 증가하고 있습니다.

중앙공동주택관리지원센터
공동주택관리와 관련한 민원상담이나 교육, 행정·기술적 지원, 관리실태의 조사·연구 등을 위하여 '한국토지주택공사'를 공동주택관리 지원기구로 지정·고시(법 제86조)

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

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

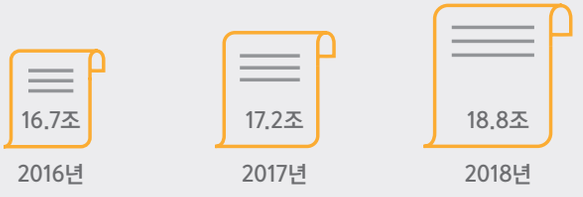
공동주택의 증가



(출처 : 2017년 인구주택 총조사)

관리비, 사용료, 장기수선충당금 등 공동주택관리와 관련된 비용이 연간 약 19조 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-apt상 '월별 주거전용면적X월별 주거전용 1㎡당 평균관리비'의 연간 합계금액

공동주택 관리 민원
(단위 : 건수)



공동주택관리를 보다 전문적이고도 체계적으로 지원할 필요성이 제기됨에 따라 정부는 공동주택관리에 관한 사항을 「주택법」에서 분리하여 **「공동주택관리법」**으로 새로이 제정·시행하였습니다.(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)

Be Care-Full 주비 가비

나보다 더 가정을 아끼는 신비로운 친구들

예로부터 우리나라에는 집에 살던 사람들이 아끼는 물건에 깃든다는 집과 가족의 수호자들이 있었습니다. 그들은 항상 흥이 많아 행복과 평화를 사랑하며 가족들이 그 누구와도 다투는 것을 원치 않았습니다. **家神(가신)이라고 불리는 이들은 악귀들의 못된 장난에 사람들 사이에 싸움이 일어나면 반드시 그 상황에 신속하게 나타나 사람들의 마음에서 악귀들을 몰아 냈습니다.**

현대에 와서는 家神(가신)들의 역할이 더 중요해져 하루도 바쁘지 않은 날이 없다고 합니다. 때로는 너무 바빠서 투덜거리며 입을 삐죽거리지만 조금만 추켜세워주면 금방 또 신이나 노래를 부르며 도움이 필요한 곳에 달려가는, **아파트 관리의 든든한 파트너 중앙공동주택관리지원센터의 지킴이 주비·가비의 활약이 지금부터 시작됩니다.**

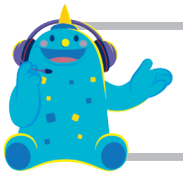


중앙공동주택관리지원센터를 대표하는 캐릭터입니다.

중앙공동주택관리지원센터

- 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

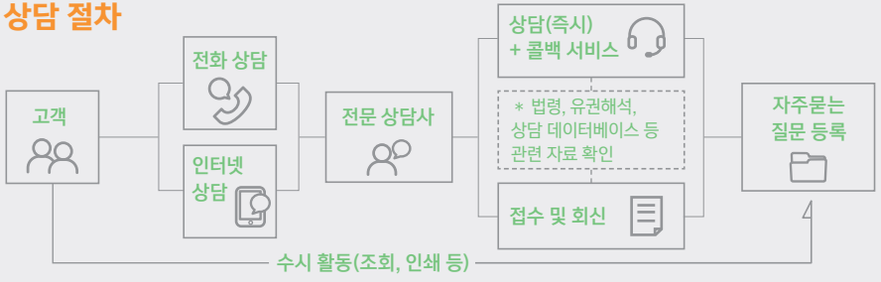
- **전 화** 전국 어디서나 **1600-7004**번으로 상담 가능(평일 9~18시 운영, 12~13시 제외)
- **인터넷** 중앙공동주택관리지원센터 홈페이지 이용(myapt.molit.go.kr)



상담 분야

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

상담 절차





공동주택관리 교육

아파트 동별 대표자, 관리 업무 종사자 등의
역량과 전문성을 강화하기 위한 다양한 교육을 실시합니다.

전국의 공동주택관리 **상담이나 컨설팅 결과를 분석·평가하여**
교육 과정에 반영하는 등 효과적이고 알찬 교육 프로그램을 운영하고 있습니다.

교육 분야

- 지방자치단체 공동주택관리 업무 담당자 교육
- 동별 대표자, 방범·소방·시설관리 책임자 대상 법정 교육
- 회계, 장기수선, 공동체 활성화 등 관리 업무 전문 분야 교육

법정 교육 위·수탁 시행

- 지자체가 시행하는 공동주택관리 법정 교육의 계획 수립·강사 양성·교재 개발부터 교육 안내·운영·이수 확인까지 원스톱으로 집합과 온라인의 형태로 교육 제공
  (2018년 12월 기준, 156개 시·군·구와 위·수탁 완료)



온라인 교육(eduapt.lh.or.kr)

PC나 모바일 기기를 통해 손쉽게 법정 교육(4시간)을 이수할 수 있는 교육시스템

- **교육대상** 입주자대표회의 구성원 등(단, 위·수탁계약이 체결된 지자체에 한함)
- **교육내용** 입주자대표회의 운영 및 윤리 교육
- **교육비용** 지자체 예산지원(무료) / 개별결재(1만 원)
- **학습절차**

위·수탁 계약 사전 확인 > 교육비 지원여부 확인 > 회원 가입 > 수강신청 및 수강료 결제 > 교육 수강 > 수료증 발급



공동주택관리 컨설팅

아파트 단지를 직접 방문하여 관리 업무를 코치해 드립니다.

관리 전문가가 개별 단지를 **직접 방문하여** 관리 행정 전반, 회계업무, 장기수선계획 등을 꼼꼼하게 살펴보고 **더 나은 관리 방향이나 관리 기법을 제시**해 드립니다.

컨설팅 범위

- **관리 진단** 입주자대표회의 구성·운영, 사업자 선정, 관리비, 회계 등 행정 업무와 장기수선계획 수립, 검토, 조정, 장기수선충당금 적립 등 장기수선 분야 업무
- **기술 자문** 공사·용역의 시기, 비용, 방법 등의 적정성 검토
  (도장·방수·배관 및 승강기 교체 등 시설공사에 대한 기술적 자문)

컨설팅 절차

신청 > 선정 심사 > 선정 결과 공고 > 현장 실사 > 보고서 작성 > 결과 통보

> 상시 접수(분기별 공고 및 선정, 홈페이지 myapt.molit.go.kr 참조)
현장 실사 5일 이내, 결과 통보까지는 약 1개월 소요

신청 자격

관리 진단	기술 자문
▪ 입주자대표회의 또는 관리사무소장 (입주자대표회의 의결) ▪ 전체 입주자 등의 10% 이상 동의 받은 입주민 ▪ 시장·군수·구청장	▪ 입주자대표회의 (입주자대표회의 의결) ▪ 관리사무소장



공동체 활성화 지원

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

소통과 배려 등 공유가치 확산을 위한 다양한 모범(미담) 사례를 발굴·전파하고 **커뮤니티 활동을 이끌어가는 주민활동가 등을 양성**할 예정입니다.

공동체 회복 캠페인

- 소통과 배려를 통한 이웃 관계 회복, 관리 종사자 처우 개선, 관리비·생활비 절감 등 공유가치 확산을 위한 다양한 모범(미담) 사례 발굴·전파
- 입주자대표회의 구성원 교육, 사례집 배포, 스티커 제작·부착 등 캠페인 전개

커뮤니티 전문가 양성

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

커뮤니티 플랫폼 구축

- 센터 홈페이지를 통한 공동체 활성화 관련 정보 공유 및 LH 임대주택에서 시행 중인 다양한 주거생활 서비스 보급·확산
  > 무인택배, 카셰어링, 가사대행 등 공유 경제형 또는 사회적 기업형 민간 협력 서비스





공동주택관리 정보 제공

홈페이지, 책자(파일) 등을 통해 공동주택 관리에 필요한 다양한 정보를 제공합니다.

관리 행정, 시설, 공동체 등 **다양한 분야의 정보를 제공**하여 **투명하고 안전하며 효율적인 관리**를 지원함으로써 **주거 관리의 선진화**를 이끌어 갑니다.

공동주택관리 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, 충당금 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) 정보 제공

- **교육·컨설팅** 공동주택 관리 진단·기술 자문, 온라인·집합 교육 신청 및 관리
- **민 원 상 담** 인터넷·방문상담 신청 및 주요상담 Q&A 제공
- **정 보 마 당** 공동주택 새소식·지자체지원사업 안내, 지자체관리규약준칙 / 매뉴얼 / 유권해석 / 판례해설 등 각종 정보제공
- **홍 보** 센터 사업 내용 및 공동주택관리 관련 각종 홍보 동영상·보도기사 등 게재



공동주택관리 시스템 지원

투명하고 효율적인 공동주택 관리를 지원하기 위해 전자 시스템을 구축·운영하고 있습니다.

공동주택 전자투표 서비스 아파트e투표

- 공동주택 맞춤형 전자투표 서비스(휴대폰, PC 이용)
- **이용대상** 모든 공동주택
- **이용문의** 1600-7004(평일 9~18시 운영, 12~13시 제외)
- **이용절차**

이용 신청 > 선거 개설 > 선거개설 공지 > 선거정보 확인 > 투표 하기 > 개표결과 확인

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

공동주택 유지관리 정보시스템

- 공동주택 시설정보 입력 만으로 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**

회원가입/승인 > 시설물 정보 입력 > 장기수선 계획 수립 > 보고서 활용

> 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 분쟁 조정

입주자대표회의, 관리비, 층간소음 등 공동주택 관련
생활 분쟁을 신속하고 공정하게 조정해 드립니다.

* 조정대상 공동주택의 범위 : 아파트, 연립주택, 다세대주택

조정 대상 분쟁 유형

- 입주자대표회의 및 공동주택관리 기구 구성·운영(선거관리위원회 포함)
- 관리비·사용료·장기수선충당금의 징수·사용
- 공용 부분 유지·보수·개량, 리모델링, 층간소음, 혼합주택 관리
  > 하자 관련 분쟁은 제외(하자심사 분쟁조정위원회 관할)

신청 요건

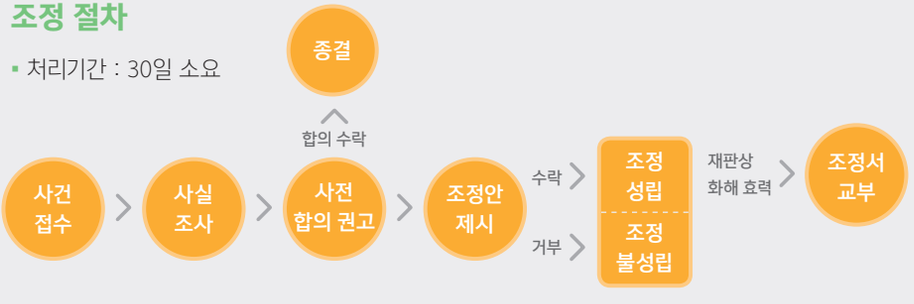
- 500세대 이상 공동주택 단지에서 발생한 분쟁의 경우
- 분쟁 당사자 쌍방이 합의하여 조정을 신청하는 경우

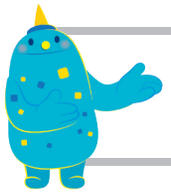
신청 방법

- **우편·방문** (13637) 경기도 성남시 분당구 성남대로54번길 3(구미동 175) 6층 중앙 공동주택관리 분쟁조정위원회 사무국
- **인 터 넷** 홈페이지 이용(namc.molit.go.kr)
- **구비 서류** 신청서, 교섭 경위서, 신분증 사본, 수수료 1만 원(수입인지)

조정 절차

- 처리기간 : 30일 소요





분쟁 조정의 효과와 장점

저렴한 비용으로 신속하고 공정하게 해결하여
이웃 관계 유지에 도움을 드립니다.

사회·경제적 비용은 **줄이고**

건강한 공동체 문화는 **살리고**

신속한 해결

- 소송은 1년 이상 장기간이 소요되는 반면, 조정은 **30일이면** 분쟁 해결 가능
  (단, 부득이한 경우 처리 기간이 연장될 수 있음)

최소 비용, 최대 효과

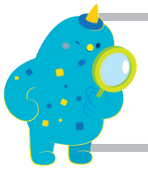
- 많은 비용이 소요되는 소송과 달리, **신청 수수료 1만 원**으로 분쟁 조정 가능
- 조정이 성립되면, **'재판상 화해'** 효력으로 법원의 판결문과 동일한 효과

최고의 전문가, 공정한 해결책

- 변호사, 회계사, 건축사, 감정평가사, 교수, 연구원 등 공동주택관리에 관한 학식과 경험이 풍부한 **최고의 전문가**가 **공정하고 합리적인 해결책** 제시

원만한 공동체 생활 유지

- 소송은 판결에 의해 승패가 나누어져 갈등의 앙금이 남지만,
  조정은 분쟁 당사자가 **협상·절충하여 화해**에 이르도록 유도하는
  윈윈(win-win)방식으로 **원만한 공동체 생활을 유지**하도록 지원



분쟁 상담 및 예방

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

상담 방법

- **전 화** 031-738-3300(평일 9~11시, 13~17시)
- **방 문** 경기도 성남시 분당구 성남대로54번길 3(구미동 175) 6층
  중앙 공동주택관리 분쟁조정위원회 사무국
- **인터넷** 홈페이지 이용(namc.molit.go.kr)



홈페이지 › 민원 상담 › 본인 인증 › 상담 내용 입력 및 신청

분쟁 예방 활동

- 공동주택관리 관련 유권 해석 및 판례 등 관련 정보 제공(홈페이지 참조)
- 유관기관 합동 워크숍, 전문가 포럼 등 협력 체계 구축
- 각종 분쟁 조정 사례를 체계화하여 사례집 발간 등

함께 사는 즐거움,
중앙 공동주택관리 분쟁조정위원회가 도와드립니다.



공동주택관리 관련기관 연락처

기관명	연락처	담당 업무
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
하자심사 분쟁조정위원회	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 회계 감사 결과 공개, 전자입찰 등
아파트관리비리신고센터	044-201-4898	아파트 관리 비리 접수 및 처리
어린이활동공간환경안심인증	1670-5280	실내·외 놀이터, 유치원 등 어린이 활동 공간에 대한 환경안심 인증제도
행정안전부 승강기안전과	02-2100-3399	승강기 시설안전관리법 소관 부처
행자부 개인정보보호정책과	02-2100-3399	개인정보보호법 소관 부처
고용노동부 근로기준정책과	(국번없이) 1350	근로기준법 소관 부처
기획재정부 부가가치세제과	044-215-2114	부가가치세법 소관 부처
국토교통부 주택건설공급과	1599-0001	공동주택관리법 소관 부처
법무부 법무심의관실	02-2110-3000, 3488	집합 건물의 소유 및 관리에 관한 법률 소관 부처

중앙공동주택관리지원센터 | 중앙 공동주택관리 분쟁조정위원회

(13637) 경기도 성남시 분당구 성남대로54번길 3(구미동 175) 6층