

# 아파트 관리의 튼튼한 파트너



# 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

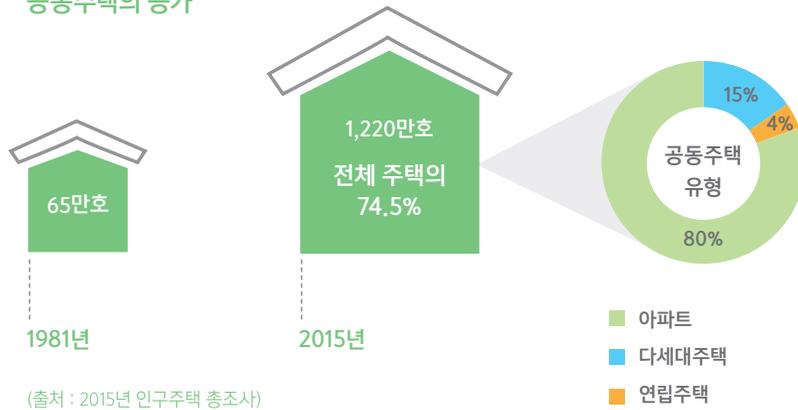
공동주택관리와 관련한 민원상담이나 교육, 행정·기술적 지원, 관리실태의 조사·연구 등을 위하여 '한국토지주택공사'를 공동주택관리 지원기구로 지정·고시(법 제86조)

## 중앙 공동주택관리 분쟁조정위원회

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

쾌적한 주거는 인간다운 삶을 영위할 수 있는 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 12조 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.

### 공동주택관리 비리



### 공동주택관리 민원



공동주택관리를 보다 전문적이고도 체계적으로 지원할 필요성이 제기됨에 따라 정부는 공동주택관리에 관한 사항을 「주택법」에서 분리하여 「**공동주택관리법**」으로 새로이 제정·시행 (2016년 8월 12일)하였습니다.

이에 따라 공동주택관리 분쟁에 보다 효과적으로 대처하고 능동적으로 공동주택관리를 지원하기 위하여 **중앙 공동주택관리 분쟁조정위원회**와 **공동주택관리 지원기구**를 신설하게 되었습니다. (국토교통부 고시 제2016-491호, 2016년 7월 22일)



우리 국민 대다수가 아파트를 비롯한 공동주택에 살고 있습니다.  
다 함께 모여 살고 있는 것입니다.

가끔은 서로 다른 생각들로 소통이 어렵기도 합니다.  
누군가는 우리 아파트가 잘 운영되고 있는지 궁금해 합니다.

하지만 모두 같은 바람을 갖고 있습니다.  
함께 하는 사람들이 있는 따뜻한 삶의 공간.

이제 행복한 공동주거 생활을 위해  
국내 최고의 공동주택 건설·공급·운영·관리 노하우를 가지고  
있는 또 다른 이웃, 내가 함께 합니다.

공동주택 건설에서 관리까지 전문성과 공정성을 쌓아온 NH,  
오랜 노하우를 바탕으로 공동주택 토탈케어 서비스를 시작합니다.

더욱 투명하고 효율적인 운영과 관리로 웃음과 행복이 있는 아파트.

중앙공동주택관리지원센터와 중앙 공동주택관리 분쟁조정위원회가  
살기좋은 아파트를 만들어 갑니다.

# 중앙 공동주택관리 지원센터



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





## 공동주택관리 상담

아파트 관리, 층간소음 등 공동주택 관련 궁금증이나 고충에 대해 전문가가 상담해 드립니다.



## 공동주택관리 교육

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

### 상담실 운영

- 전 화 전국 어디서나 1600-7004번으로 상담 가능(평일 09~18시 운영, 12~13시 제외)
- 인터넷 중앙공동주택관리지원센터 홈페이지 이용(myapt.molit.go.kr)



홈페이지



민원 상담



본인 인증

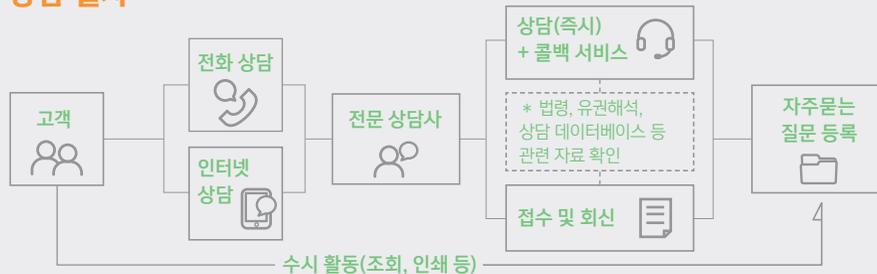


상담 내용  
입력 및 신청

### 상담 분야

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

### 상담 절차



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, 방법·소방·시설관리 책임자 대상 법정 교육
- 회계, 장기수선 등 관리 업무 전문 분야 교육
- 공동체 활성화, 기타 입주민 등에게 필요한 교육

### 법정 교육 위·수탁 시행

- 지자체가 시행하는 공동주택관리 법정 교육의 계획 수립·강사 양성·교재 개발부터 교육 안내·운영·이수 확인까지 원스톱 서비스 제공
- > 위·수탁 교육 절차(2017년 3월 기준, 92개 시·군·구에서 위탁 희망)



### 온라인 교육

- 인터넷이나 모바일 기기를 통해 손쉽게 법정 교육을 이수할 수 있는 교육 시스템 운영 (2017년 8월 중 오픈 예정)
- 입주자대표회의 운영·윤리 교육부터 실시하고, 향후 회계, 장기수선 등 전문가 과정 개설 예정
- > 중앙공동주택관리지원센터 홈페이지 myapt.molit.go.kr



## 공동주택관리 컨설팅

현장을 직접 방문하여 관리 업무를 코치해 드립니다.



## 공동체 활성화 지원

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

관리 전문가가 개별 단지를 **직접 방문하여** 계약 발주, 관리 행정, 시설 관리 등을 꼼꼼하게 살펴보고 **더 나은 관리 방향이나 관리 기법을 제시해** 드립니다.

### 컨설팅 범위

- **관리 진단** 입주자대표회의의 구성·운영, 사업자 선정, 관리비, 회계 등 행정 업무와 급수·난방·전기·소방·승강기 등 주요 시설 점검 등 기술 업무
- **기술 자문** 공사·용역의 시기, 비용, 방법 등의 적정성 검토  
(사업자 선정, 주차장 누수 등 특정 분야에 대한 부분 또는 약식 진단·자문 가능)

### 컨설팅 절차



> 매년 상·하반기 신청 공고(통상 1월·6월 공고, 홈페이지 [myapt.molit.go.kr](http://myapt.molit.go.kr) 참조)  
현장 실사 5일 이내, 결과 통보까지는 통상 2개월 정도 소요

### 신청 자격



- 관리 진단**
- 입주자대표회의의 또는 관리사무소장 (입대의 의결)
  - 전체 입주자들의 10% 이상 동의 받은 입주민
  - 시장·군수·구청장



- 기술 자문**
- 입주자대표회의 (입대의 의결)
  - 관리사무소장

소통과 배려 등 공유가치 확산을 위한 다양한 모범(미담) 사례를 발굴·전파하고 **커뮤니티 활성화를 위한 전문가를 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  
> 우수 커뮤니티 공모 및 포어·글짓기 대회 개최(2017년 5월 예정)
- 공동체 회복 경진대회 결과를 바탕으로 입주자대표회의의 구성원 교육, 사례집 배포, 스티커 제작·부착 등으로 캠페인 전개

### 커뮤니티 리더 양성

- 동별 대표자, 지역 문제에 관심이 많은 은퇴자 등을 중심으로 층간소음 상담 또는 주민자생단체 활성화 등을 위한 교육 프로그램 운영 예정
- 지방자치단체의 공동주택관리 지원 프로그램과 연계하여 교육 이수자 활용

### LH형 주거서비스 모델 확산

- LH 임대주택에서 기 시행중인 다양한 주거생활서비스를 민간 주택에 보급·확산  
> 무인택배, 카셰어링, 가사대행 등 공유 경제형 또는 사회적 기업형 민간 협력 서비스





## 정보 제공

홈페이지, 책자 등을 통해 공동주택관리에 필요한 다양한 정보를 제공합니다.

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

### 공동주택관리 표준 매뉴얼 제작·보급

- 관리 종사자, 동별 대표자, 지자체 담당자 등이 실무 지침서로 활용할 수 있는 관리 행정, 회계, 시설 등 관리 분야별 업무 처리 절차 및 기준 제시
- 법령, 지침, 판례, 질의 회신, 상담 및 진단 사례 등을 풍부하게 수록

### 각종 실무 가이드라인 제시

#### · 관리비 절감

수선공사 업체 선정 및 시공 과정의 투명하고 효율적인 업무 처리를 지원하기 위한 공사·용역 표준모델 개발, 전기계약 방식 검토, 잡수입 확대 등 공동주택관리 분야별 비용 절감 요소 발굴 및 체계화

#### · 장기수선

장기수선항목의 정의, 장기수선계획의 수립·점검·조정, 총당금 산정 방법 등에 대한 가이드라인 제시로 적정 수선 비용 적립 지원

### 유지보수 정보시스템 운영

- 공용 부분 시설 정보를 기반으로 적정한 유지보수 공사비 또는 장기수선총당금의 산정 등을 지원하기 위한 정보시스템 구축(2017년 하반기 오픈 예정)



# 중앙 공동주택관리 분쟁조정위원회



- 공동주택관리 분쟁 조정
- 분쟁 조정의 효과와 장점
- 분쟁 상담 및 예방
- 공동주택관리 관련기관 연락처



## 공동주택관리 분쟁 조정

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



## 분쟁 조정의 효과와 장점

저렴한 비용으로 신속하고 공정하게 해결하여 이웃 관계 유지에 도움을 드립니다.

### 조정 대상 분쟁 유형

- 입주자대표회의 및 공동주택관리 지원기구 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

- 당해 시·군·구에 지방 공동주택관리 분쟁조정위원회가 설치되지 않은 경우
- 분쟁 당사자 쌍방이 합의하여 조정을 신청하는 경우

### 신청 방법

- **우편·방문** (13637) 경기도 성남시 분당구 성남대로 54번길 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



### 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, **신청수수료 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.



## 공동주택관리 관련기관 연락처

### 상담 방법

- 전 화 031-738-3300(평일 09~11시, 13시~18시)
- 방 문 경기도 성남시 분당구 성남대로 54번길 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.

기관명	연락처	담당 업무
중앙공동주택관리지원센터	1600-7004	공동주택관리 관련 상담, 교육, 컨설팅, 공동체 활성화 등
중앙 공동주택관리 분쟁조정위원회	031-738-3300	공동주택관리 관련 분쟁 조정
하자심사 분쟁조정위원회	031-428-1833	건축물 하자 관련 심사 및 분쟁 조정
중앙환경분쟁조정위원회	044-201-7999	환경 관련 분쟁 조정
층간소음이웃사이센터	1661-2642	공동주택 층간소음 관련 분쟁 해결 지원
공동주택관리정보시스템	1644-2828	공동주택 관리비 및 회계 감사 결과 공개, 전자입찰 등
아파트관리비리신고센터	044-201-4867	아파트 관리 비리 접수 및 처리
온라인투표시스템	080-2580-007 070-7791-1100	동대표 선출 투표 등 선거관리위원회의 온라인투표시스템
어린이활동공간환경안전진단	1800-0490	실내·외 놀이터, 유치원 등 어린이 활동 공간에 대한 환경안전진단
국민안전처 승강기안전과	044-205-4292	승강기 시설안전관리법 소관 부처
행자부 개인정보보호정책과	02-2100-4105	개인정보보호법 소관 부처
고용노동부 근로기준정책과	044-202-7549	근로기준법 소관 부처
기획재정부 부가가치세제과	044-215-4321	부가가치세법 소관 부처
국토교통부 주거복지기획과	044-201-3361	임대주택법 소관 부처
법무부 법무심의관실	02-2110-3164~5	집합 건물의 소유 및 관리에 관한 법률 소관 부처

# 아파트 관리의 튼튼한 파트너

행복한 공동주택 안내서



중앙공동주택관리지원센터 | 중앙 공동주택관리 분쟁조정위원회

(13637) 경기도 성남시 분당구 성남대로 54번길 3(구미동 175) 6층