

“변화를 선도하는 강남, 희망을 선사하는 강남”

등록번호	주택과-13583
등록일자	2016.4.5.
결재일자	2016.4.6.
공개구분	대시민공개

주택기획팀장	주택과장	도시환경국장	부구청장	구청장	
이호경	정한호	배경섭	주윤중	04/06 신연희	
협조자	총무과장 민원조정팀장 인사팀장	박철수 전영석 정찬식	감사담당관	박진철	

투명한 아파트 만들기를 통한 입주민의 인식개선으로

## 공동주택 관리 민원 제로화 추진계획



2016. 4. 5.

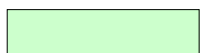
강 남 구  
( 주 택 과 )

## 【 관련 규정 및 제반사항 사전검토서 】

검토분야	확인 및 적시사항
<b style="color: green;">관련 규정 및 근거</b>	현행 관련 법, 시행령, 조례, 규칙, 관련 지침 등 근거를 모두 검토하고 적시하였습니까?  • 주택법 제59조 (공동주택관리에 대한 감독) •
<b style="color: green;">추진 경위</b>	추진 경위는 무엇입니까?  • 구청장 지시사항 (2016.3.28. 확대간부회의)
<b style="color: green;">예산 사항</b>	산출 근거 및 기준 또는 예산확보 및 투입우선순위 등의 내용을 검토하고 적시하였습니까?
<b style="color: green;">수혜자 및 범위</b>	이 업무(사업)관련 수혜자는 누구이며 수혜범위를 파악해 보았습니까?  • 대상 : 공동주택 입주민
<b style="color: green;">분야 별 검토사항</b> [계속 : ] [신규 : ]	이 업무(사업)과 관련하여 아래 등 제반사항을 검토해 보았습니까? ① 관련부서 협조 ----- ( O ) ② 이해관계인 및 예상되는 민원 ----- ( ) ③ 추진상 사전 걸림돌 ----- ( ) ④ 미래행정 수요예측 ----- ( ) ⑤ 시장조사 ----- ( ) ⑥ 민간부분(시설 등)과의 경제성 및 효율성 등 비교 ----- ( ) ⑦ 업무 매뉴얼 및 관련 법규 ----- ( O ) ⑧ 행사관련 의전 및 선거법 ----- ( O ) ⑨ 투융자 심사 등 관련절차 준수 ----- ( )  • 위 언급한 사항은 반드시 검토하고 해당되는 사항에 체크한 다음, 해당 사항을 요약 작성하세요
<b style="color: green;">타 기관 사 례</b>	타 구 사례를 파악, 비교해 보았습니까?
<b style="color: green;">전문가 자 문</b>	전문가의 자문이나 검토를 받았습니까?  해당없음

# 목 차

I. 추진배경	3
II. 현 황	3
III. 문제점 및 해결방안	6
IV. 세부 추진계획	7
IV-1. 더불어 사는 공동주택 문화 조성	7
1. 스마트공지시스템 구축·운영	7
2. 공동주택 커뮤니티 활성화	11
3. 공동주택 동대표·관리주체 교육강화	15
IV-2. 맑은 아파트 만들기	16
1. 공동주택 외부 외계감사 내실화	16
2. 공동주택 관리실태 공공조사 확대	17
3. 아파트 관리 부조리 분석시스템 도입	18
IV-3. 체계적인 민원관리 시스템 구축	20
V. 기대효과	27
VI. 행정사항	27
[별 첨]	
I. 추진일정	28
II. 분쟁조정위원회 활성화 현황	29



투명한 아파트 만들기를 통한 입주민의 인식개선으로

# 공동주택 관리 민원 제로화 추진계획

투명한 아파트 만들기를 통한 입주민의 인식개선과 더불어 사는 공동주택 문화조성 그리고 체계적인 민원관리 시스템을 구축함으로써 민원발생을 사전에 예방하고자 함

## I 추진배경

- 공동주택 관리비 유용에 대한 기획보도 등으로 인한 공동주택 관리에 대한 관심이 높아짐에 따라 민원이 급속히 증가하고 있으며,
- 입주자대표회의 구성과 이권 개입을 둘러싼 분쟁·갈등 등이 집단화 양상을 띠며, 대개가 사법적 판단이 요구되어 구의 중재와 설득만으로는 해결하는 데 한계가 있어,
- 공동주택 커뮤니티 활성화 등 다각적인 대책 추진을 통해 민원 사전 예방과 효율적인 대처가 필요함

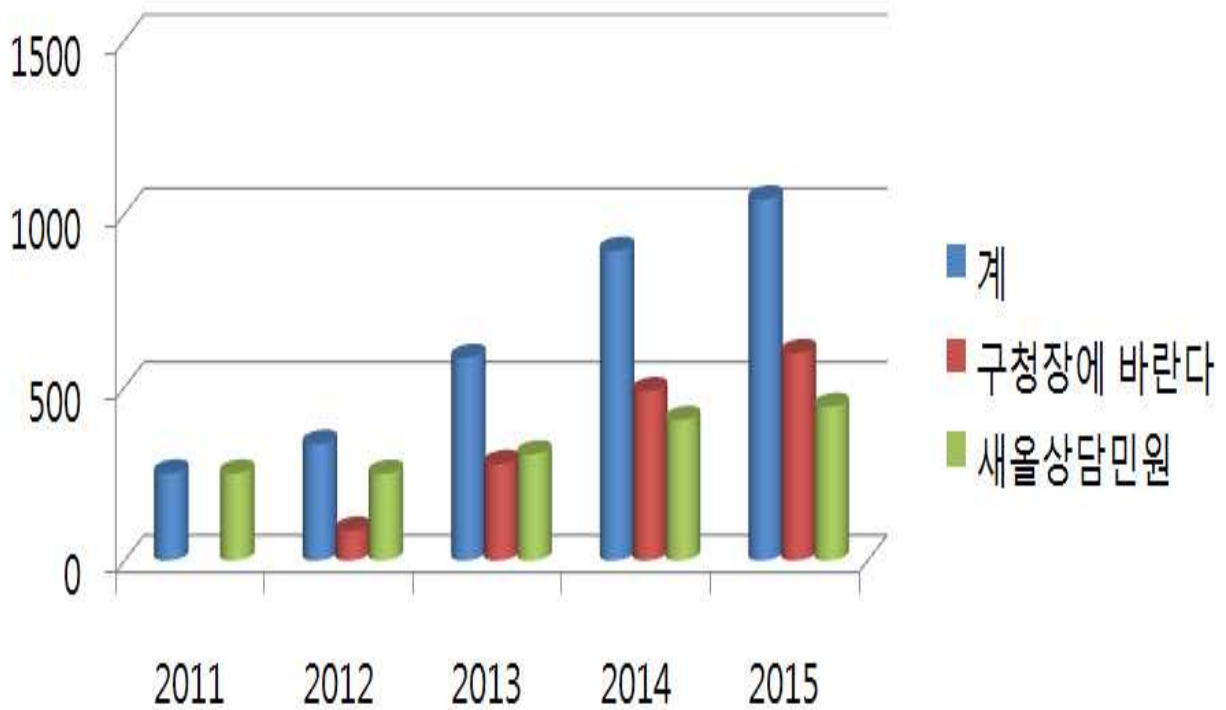
## II 현 황

■ 공동주택

2015.12.31.일 현재

총 계		의무관리대상 (150세대 이상)								임의관리대상	
		소 계		일 반		임 대		혼 합			
단지	세대	단지	세대	단지	세대	단지	세대	단지	세대	단지	세대
270	121,806	164	113,969	147	96,817	10	12,864	6	4,088	107	8,037

## 주택과 민원 현황

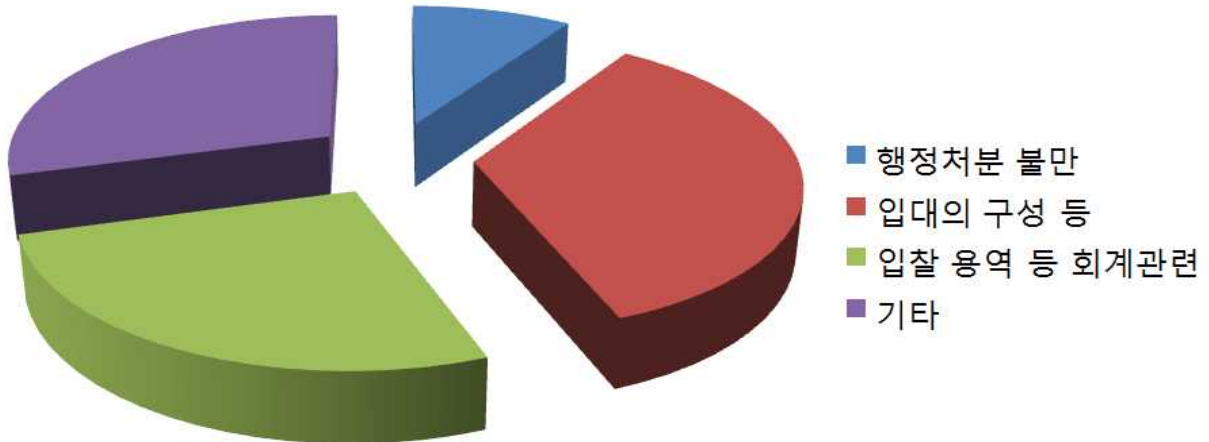


구분	2011	2012	2013	2014	2015
계	251	336	584	893	1,041
구청장에 바란다	-	86	278	488	598
서울상담민원	251	250	306	405	443

## 민원 제기 유형별 분류 (2015년)

구분	행정처분 불만	입주자대표회의 구성 등	관리주체의 입찰·용역 제공 관련	기 타
건수	47	363	275	356
형태	전화·내방	집단민원	내방 민원	전화·On Line
특성	처분근거가 명확하여, 민원은 일시적·해결 용이	집단 간의 쌍방 다툼으로 장기적이고 고질적 악성민원	각종 공사·용역 발주과정에 대한 비리 의혹으로 지휘·감독 요청 등	민원 제기 용이하고 반복으로 행정력 낭비의 주원인

민원 유형별 분류'



■ 주택과 인력 구성 및 공동주택 관리 분장사무

● 인력구성

구분	계	일반행정					기술직			기능직	계약직	
		행정직					건축직		토목직	시설관리	(시간제)	
		5급	6급	7급	8급	9급	6급	7급	8급	7급	라급	
정원	28	1	5	3	3	2	3	3	2	1	2	3
현원	28	1	5	3	1	3	3	4	2	1	2	3
과부족	0	-	-	-	-2	1		1				-

● 공동주택 관리 분장

팀 명	인 원	분장 사무
주택기획팀	5 (팀장 1, 팀원 4) *시간선택제 1명 포함	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 테헤란로 기준 북쪽 지역</li> <li>• 공동주택 지원사업 업무</li> <li>• 공동주택 놀이시설 안전관리</li> </ul>
주택관리팀	6 (팀장 1, 팀원 5) *시간선택제 2명 포함	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 테헤란로 기준 남쪽 지역</li> <li>• 임대주택 등록업무</li> <li>• 공동주택 안전관리</li> </ul>

※ 시간선택제 : 거친 민원의 대처 어려움과 격무 호소 / 아파트 관리소장에 비하여 저임금 - 조기 퇴직 조짐

### III 문제점 및 해결방안

#### ■ 공동주택 민원 문제점

- 민원 대다수가 전통적인 갈등인 관리비 불법 사용, 입주자대표회의 구성·운영, 공사·용역업자의 선정에 있어 절차나 계약 불이행 등을 둘러싼 분쟁에서,
- 점차 형사·행정·세무 등으로 그 영역이 넓어지고 복잡해지는 한편, 공동주택 관리에 대한 분쟁이 점차 집단 간 싸움으로 번지는 경우가 많아 조정이 매우 어려우며,
- 또한, 공동주택분쟁은 불과 몇 십만 원을 두고 다투는 소액 사건뿐만 아니라 최근에는 수억·수십억 원을 두고 분쟁하는 경우가 증가하고 있는 실정임

#### ■ 해결방안

##### ● 더불어 사는 공동체 문화 조성

- 주민들이 서로 생각을 공유하고 공감할 수 있는 장의 마련  
과 각종 사업을 통한 소통확대로 주민 간 갈등 방지

##### ● 입주민 인식 개선

- 맑은 아파트 만들기 ⇨ 이권 개입의 여지가 전혀 없다는  
인식 확산 ⇨ 비리 개연성 주민들의 입대의 등 활동 배제

##### ● 체계적인 민원관리 시스템 구축

- 민원처리 매뉴얼 제작, 공동주택 전담부서 설치 논의 필요 등

## IV

# 주요 추진계획 (3대 목표 10대 과제)

중점 목표	추진 과제
더불어 사는 공동주택 문화 조성	<ul style="list-style-type: none"> <li>스마트 공지시스템 구축·운영</li> <li>공동주택 커뮤니티 활성화</li> <li>공동주택 동대표·관리주체 교육 강화</li> </ul>
맑은 아파트 만들기	<ul style="list-style-type: none"> <li>공동주택 외부회계감사 내실화</li> <li>아파트 관리실태 공공조사 확대</li> <li>공동주택 관리 부조리 분석시스템 도입</li> </ul>
체계적인 민원관리 시스템 구축	<ul style="list-style-type: none"> <li>공동주택 분쟁조정위원회 활성화</li> <li>관리규약 준칙·사무전결처리규칙 개정</li> <li>민원처리 매뉴얼·질의응답집 발간</li> <li>공동주택 관리 전문성 및 행정력 강화</li> </ul>

### IV-1

## 더불어 사는 공동주택 문화 조성

### I

### 스마트 공지 시스템 구축 · 운영

모바일 어플리케이션을 이용한 동대표·임원 선출과 중요한 의사결정 그리고 신속한 규정소식 제공 등으로 공동주택의 투명한 관리와 열린 구정을 실현하기 위한 것임

#### ■ 추진배경

- 동별 대표자 선거와 주요 의사결정에 있어 전자적 방법을 이용한 선거·투표가 가능토록 하는 법적근거가 마련되었고,



- 투명한 관리를 위하여 입주자와 관리주체간의 양방향으로 서로 소통할 수 있는 시스템의 수요가 많으며,
- 공공기관과 주민간의 소통 강화와 정보 전달체계 개선 필요성 대두

## ■ 사업 개요

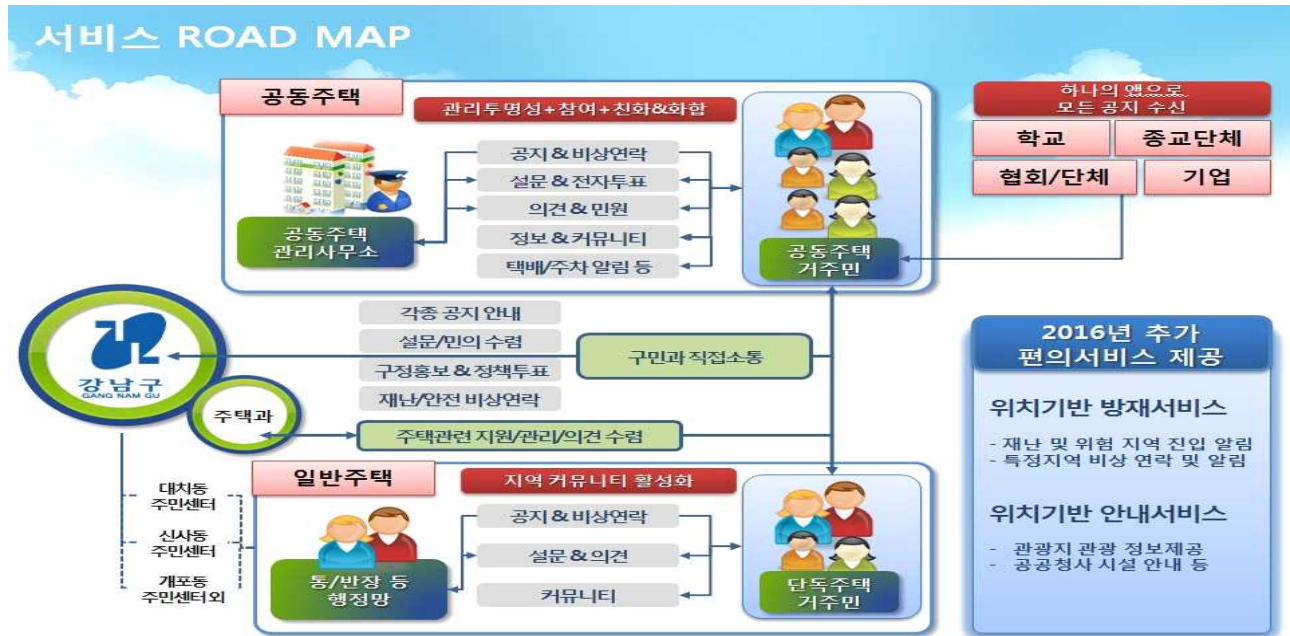
- 추진기간 : 2015.8 ~ 2016.12월
- 대 상 : 총150개 단지 (관내 의무관리 대상 공동주택)
- 협약체결
  - 일 시 : 2015. 8. 20.
  - 협약주체 및 협약내용

대 상	협 약 내 용
강 남 구	- 구정소식 및 공공정보 제공 - 시스템 정착 노력
(주) 이 웃 닷 컴 (주) 에이지스마트	- 시스템 개발·보급 및 유지관리 - 지속적인 콘텐츠 개발
입주자대표회의	- 스마트공지시스템을 모바일 투표 시행 - 주민과의 커뮤니티 활성화 - 시스템 홍보 및 입주민의 참여유도

## ● 주요 활용 분야

- 동별 대표자 선출 및 관리규약 개정
- 공동주택 주요 의사결정 · 의견수렴
- 공동주택 관리비 및 입찰 계약관련 대상 공개
- 구정설문, 여론조사, 구정홍보 및 정보 제공

## ● 시스템 로드맵



## ■ 공동주택 단지내 커뮤니티 (관리주체 ⇔ 입주자 등)

관리 공개	공지 및 생활정보 제공
<ul style="list-style-type: none"> <li>• 관리 내용 공개</li> <li>• 입찰 · 용역계약서</li> <li>• 회계자료 공개</li> <li>• e 알리미 무상제공</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• APT 관리비 고지서 일괄 발송</li> <li>• 생활정보: 실시간 버스, 주변지도, 날씨</li> <li>• 커뮤니티 ⇨ 아나바나</li> <li>• 폐쇄형 홈페이지</li> <li>• 주민의 커뮤니케이션 공간으로 활용</li> </ul>

## ■ 모바일 투표 활성화

### ● 도입 필요성

전체 입주민의 의사결정을 요하는 사항을 일반 투표를 실시할 경우 대다수 주민이 무관심내지 불편으로 투표율의 극히 저조하여 전체주민의사에 반하는 의사결정 개연성(민원 소지) 및 비용 과다 발생

## ● 주요 활용분야

공공주택 관리	재건축 아파트
<ul style="list-style-type: none"> <li>• 공동주택 동대표 선출</li> <li>• 선거관리위원회 해산</li> <li>• 공동주택 관리규약 제·개정</li> <li>• 공동주택 관리방법 결정</li> <li>• 행위허가 변경에 관한 사항</li> <li>• 장기수선계획 변경 등</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 재건축 추진여부 의사확인</li> <li>• 조합임원(조합장·이사·감사) 선출 · 변경</li> <li>• 정관 제·개정</li> <li>• 시공사 선정 등</li> </ul>

## ● 투표관리 비용 비교

구 분	강남구 모바일	중앙선거관리위원회 전자투표시스템 (K-voting)
세대당	무료	700원

## ■ 기대효과

- 공동주택 관련 실시간 정보 공유 및 모바일 투표 등을 통한 투명한 공동주택 관리로 민원(비리) 사전 예방
- 공동주택 관리에 대한 입주민 관심 유도

### 스마트 공지시스템 이란

- 공동주택의 동별 대표자 선출 및 자료공개 등 공동주택 입주자와 소통을 강화하고,
- 우리구의 정책 등을 입주민에게 홍보할 수 있는 스마트폰 어플리케이션 시스템

## 추진 일정

구 분	2분기			3분기			4분기
	4	5	6	7	8	9	
• 스마트공지시스템 홍보 · 가입안내							
- 스마트공지시스템 업체계약							
- 입주자 등 홍보 및 가입 안내							
• 전자투표 실시							
• 관리비 및 관리현황 공개							
• 구정홍보 등 여론조사 실시							

## II 공동주택 커뮤니티 활성화

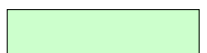
입주민이 서로 생각을 공유하고 공감할 수 있는 장의 마련과 참신한 아이디어를 통해 발굴된 각종 사업을 시행하여 이웃 간의 소통확대 및 더불어 사는 아파트 문화를 조성하기 위한 것임

## 추진배경

공동주택 옥외보안등 전기료와 영구임대주택 공동 전기료 지원을 일정 비율 낮추고 활성화 예산을 늘림으로써 에너지 낭비요인을 제거함과 아울러 주민 화합 · 갈등 해소로 민원 사전예방

## 사업 개요

- 추진기간 : 2016.1.~12월
- 추진내용
  - 공동주택 공동체 활성화 사업 확대 (\* 조례 개정 수반)
  - 입주민 소통 강화

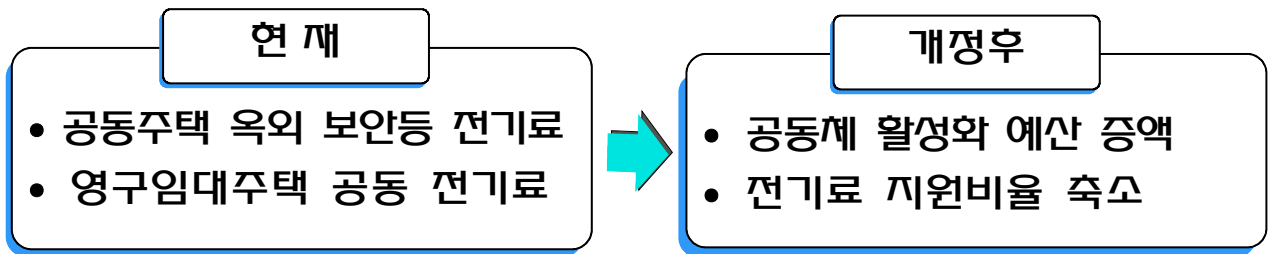


○ 공동주택 공동체 활성화 중점사업

- 이웃 간 소통 확대 및 건강한 주거 공동체 문화 조성
- 공동주택 단지 특성과 주민요구 등이 반영된 사업
- 다양한 생활 공유 사업과 친환경 녹색 사업 확대 등

■ 공동체 활성화 사업 예산 증액 (전기료 예산 스윙 편성)

○ 서울특별시 강남구 공동주택 지원 및 분쟁조정에 관한 조례 개정



《개선안》

(단위 : 백분율)

지 원 사 업	구	공동주택	비고
공동주택 단지 내 옥외 보안등 전기료	60	40	예산범위 內 전액 지원
영구임대아파트 공동 전기료	70	30	



《현 행》

(단위 : 백분율)

지 원 사 업	구	공동주택	비고
공동주택 단지 내 옥외 보안등 전기료	100	-	예산범위 內 전액 지원
영구임대아파트 공동 전기료	100	-	

※ 공동주택 지원예산 현황(2016년)

(단위 : 천원)

구 분	계	구비	시비	비 고
계	824,000	785,600	38,400	
공동체 활성화 사업	30,000	24,000	6,000	구비:80% 시비:20%
공동주택 옥외 보안등 전기료	440,000	440,000		
영구임대아파트 공동 전기료	384,000	345,600	38,400	구비:90% 시비:10%

※ 영구임대아파트 공동 수도료 120,000천원

■ 민원 사전예방을 위한 주민소통 강화

- 사전 주민설명회, 공청회 등 개최
- 구 홈페이지, 강남구청 뉴스 등 언론매체에 사전 홍보

공동체 활성화 공모사업

주민갈등해소	층간소음·흡연 등 이웃 간 갈등 해소 프로그램
화합·축제	지역축제, 음악회등 단지 내·외 공동체 화합 도모
주민학교	외국어 및 문화강좌 프로그램, 생활체육교실 등
생활 공유	도서, 공동육아, 1·3세대 돌봄서비스, 재능기부
관리비 절감	에너지 절약 캠페인 등 관리비 절감 사업
친환경녹색사업	옥상 텃밭, EM (Effective Micro-organisms) 효소 활용하기, 천연비누·세제 만들기
기 타	지역축제 등 공동체 화합 도모를 위한 사업

## ■ 대상사업 선정 및 지원 금액

- 구는 공모사업 선정심사위원회를 구성해 단지 내의 주민참여도, 사업 필요성 및 지속가능성 등을 검토해 대상 선정
- 사업 성격과 규모에 따라 500~1,000만 원의 사업비 지원

## ■ 기대효과

공동주택 커뮤니티 활성화 예산 증액 ⇨ 공동체 활성화 촉진 ⇨ 주민 화합 · 갈등 해소 ⇨ 민원발생 사전 예방

## ■ 추진 일정

구 분	3분기			4분기		
	7월	8월	9월	10월	11월	12월
○ 조례 개정						
- 공동주택 보안등 전기로 지원 비율 조정						
- 조례개정 방침수립 및 법 예고						
- 구의회 상정 및 조례공포						
○ 공동체 활성화 사업 수요 파악						
○ 예산 스윙 편성						

※ 공동주택관리법 시행일 : 2016.8.12.일

### III

## 공동주택 동대표 · 관리주체 교육 강화

공동주택 관련 최근 개정법령 · 각종 제도와 분쟁사례 교육 및 규정 현안사항에 대한 홍보를 통하여 커뮤니티를 활성화하고자 함

### ■ 교육개요

- 추진기간 : 2016.3.~12월
- 교육개요

구 분	대상 (270단지)	참석인원	교육횟수
입주자대표회의 교육	동대표, 관리주체	435	4
관리자주체 회계교육	관리소장 · 회계담당	250	2

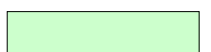
- 교육 중점
  - 회계 · 공사발주 · 용역시행 등에 대한 회계교육 강화
  - 분쟁 사례중심 교육
  - 규정 현안사항 홍보

### ■ 주요 교육내용 및 규정 현안 홍보

- 공동주택 일반관리 및 공동주택관리법(시행일 2016.8.12.)
- 입주자대표회의 구성 · 운영 및 선거관리위원회 규정 설명
- 장기 수선계획 수립, 장기수선충당금의 적립 · 집행 방법
- 태극기 달기, 선진시민의식 홍보
- 경량 칸막이 설치 및 소방 · 피난시설의 유지 관리

### ■ 교육 참여율 제고

- 강남구청 뉴스, 지역신문 및 아파트신문
- 통합정보마당 배너 홍보 및 공동주택 게시판
- 공동주택 승강기, 단지 내 LED 광고판 등을 통한 홍보





## I

## 공동주택 외부 회계감사 단가계약 체결

관리주체의 입찰·용역·회계에 대한 의혹 민원이 많아 회계법인과 단가 계약 체결을 통하여 비용 절감 및 부실감사를 예방코자 함

### ■ 추진배경

공동주택 외부 회계감사 의무화로 대다수 아파트 회계감사 비용이 대 폭 올랐을 뿐만 아니라 단지마다 현격한 차이가 있어 가격의 단일화와 회계감사의 질 향상 필요성

### ■ 사업 개요

- 추진기간 : 2016.1.~12월
- 대 상 : 114개 단지(300세대이상 의무관리 대상 공동주택)
- 회계법인과 단가 계약 추진
- 주요 회계감사 대상
  - 관리비 · 잡수익 · 장기수선충당금 적립 · 지출
  - 공사 · 용역 등 입찰과정 적정여부 등 회계 전반

### ■ 회계감사 비용 절감액 (추정)

(단위: 천원)

세대수	단지수	2015년 감사비용	단가계약시 비 용	단지당 예상 절감액
300~500	42	3,000	2,500	500
500~1,000	42	4,000	3,300	700
1,000~1,500	15	4,500	3,700	800
1,500이상	15	5,000이상	4,100	900

\* 외부회계감사비용 예상 총절감액 : 75,900천원

## 추진 일정

구 분	2분기			3분기	4분기		
	4월	5월	6월		10월	11월	12월
•참여업체 선정·홍보							
•공동주택 회계감사 실시통보							
•회계감사 완료 및 보고							
•회계감사 업체 평가							

## II 공동주택 관리실태 공공조사 확대

부실공사, 공사·용역비 과대계상 등을 통한 부적정한 관리비의 지출  
지출 방지와 투명성 확보를 위하여 공공조사를 강화코자 함

### 사업개요

- 추진기간 : 2016.1.~12월
- ※ 조사주기 : 매일 공동주택 단지 1~2개소 실시(필요시 추가)
- 조사대상 : 12개 단지 → 15~20개 단지

### 《조사대상 선정 기준》

- ① 관리에 대한 민원이 많은 공동주택
- ② 입주민들이 공공조사를 요청한 아파트 우선 선정

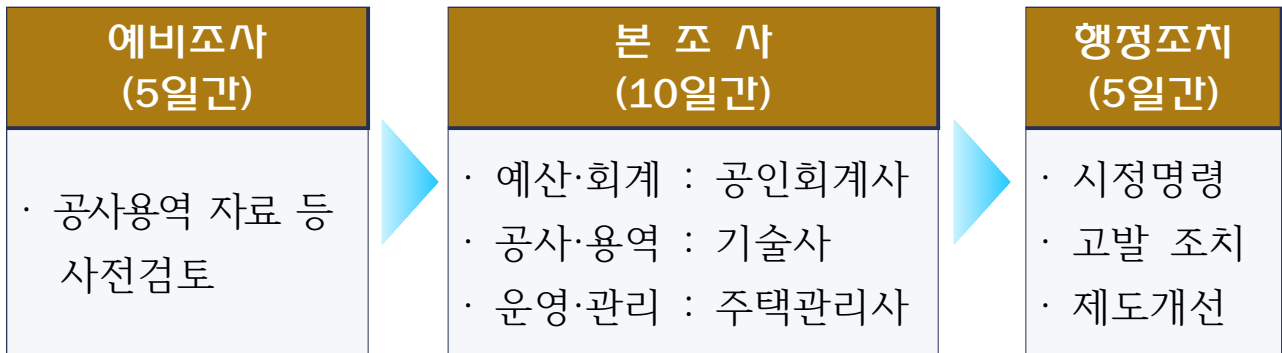
- 조사자 : 총5명(공인회계사 1, 기술사 1, 주택관리사 1, 공무원 2)

### 조사내용

- 관리비 부과 · 징수 등 예산회계 규정 준수여부
- 공사 · 용역 입찰과정 공정성

- 난방비 부과 내역, 승강기 안전점검
- 입주자대표회의 구성·운영 및 장기수선충당금 등

## ■ 조사절차



## Ⅲ 공동주택 관리 부조리 분석시스템 도입

공동주택 관리비 변화 추이 등을 모니터링 해 부조리지수가 높은 공동주택에 대하여 분석시스템을 이용한 조사를 실시하여, 부조리 적발 및 공동주택 관리의 투명성을 높이기 위한 것임

### ■ 추진 배경

특정업체 낙찰을 목적으로 과도하게 입찰참가 조건을 제한하거나 인건비 과다 지급, 보수공사 연관 비리 등의 부조리 적발을 위한 시스템 도입의 필요성 대두

### ■ 사업 개요

- 추진기간 : 2016.10.~2017.2월
- 시스템 보급 : 2016년 말 예정

○ 주요 부조리 분석대상

유형	내용
1. 불법 수익계약	· 증빙서류 미비 및 공사비 부풀리기 · 회계 관리 및 제반 규정 미 이행 · 최저 입찰제
2. 감사의 불명확성	· 외부 회계감사 부실 · 비리감사 책임소재 불명확
3. 관리업체와 주민 담합	· 입찰 담합 · 관리권 유지를 위한 불법행위 · 관리업체 선정의 투명성 미흡
4. 주민 무관심	· 장기수선충당금 부당 집행

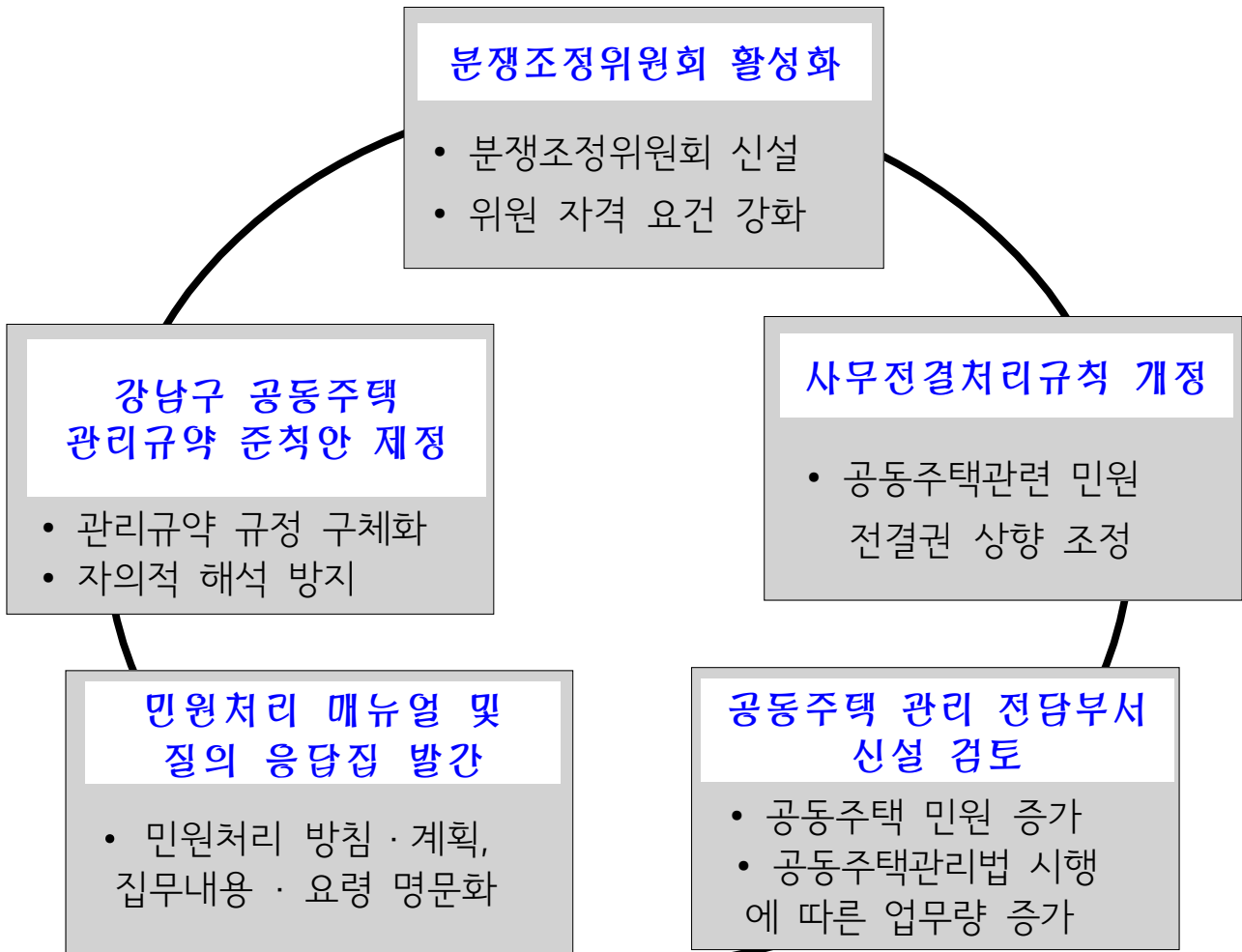
**공동주택 관리 부조리 분석 시스템 이란**

- 프로그램 개발 : 2016.2.10.일
- 시스템 보급 : 2016년 말 예정
  - \* 현재 행정자치부에서 “공동주택 부조리 분석모델” 표준화 작업중
- 기 능 : 관리비 인상 추이나 빅 데이터(Big Data)를 활용, 규모가 비슷한 공동주택간 관리비등 비교를 통해 부조리 적발
- 관리 비리 적발 방법
  - 아파트관리비 47개 항목 요금과 각종 입찰관련 데이터 등 빅 데이터(Big Data), 관리비나 수선비 등을 비교·분석
  - 기본 데이터는 국토교통부 자료, 공동주택관리정보시스템(K-APT), 한전·상수도사업소 등 42개 유관기관 정보
  - 입찰 계약 금액과 공고의 적정 여부, 원도급과 하도급간 계약금액이 크거나 지역·실적 제한 등 입찰제한 등 확인
- 개발주체 : 행정자치부, 국토교통부, 경기도 협업

### ■ 추진배경

- 공동주택 관리의 준거가 되는 조례와 관리규약의 정비를 통해서 자의적인 해석으로 인한 분쟁·갈등 방지
- 복잡·다단하고 첨예한 대립 양상을 보이는 집단민원에 대한 합리적인 판단의 중요성 부각에 따른 전결권 상향 조정
- 민원처리 방침·계획, 집무내용 등의 명문화와 민원의 특성과 종류별로 분류하여 대응요령을 매뉴얼화 통해 민원처리
- 날로 늘어나는 민원대처에 필요한 행정력의 한계로 인한 공동주택 관리 전담부서 신설에 대한 논의 필요

### ■ 추진내용



# 1

## 공동주택 분쟁조정위원회 활성화

현재 위원회가 공동주택의 지원심의와 분쟁·조정을 함께 수행토록 되어 있어 위원의 전문성이 떨어지고, 위원회의 효용성이 떨어져 이를 개편하기 위한 것임

### ■ 사업 개요

- 추진기간 : 2015.10.~2016. 6월
- 위원회 신설 : 강남구공동주택분쟁조정위원회

#### < 위원회 개편안 >



- 위원 자격 강화
  - 법학·경제학·부동산학 등 주택분야 전공한 조교수 이상
  - 변호사·판사·검사·공인회계사·세무사·건축사·공인노무사
  - 주택관리사로서 아파트 관리사무소장 5년 이상 경력자
- 회의 개최
  - 공정성 시비를 차단위해 감사담당관, 주민 옴부즈만 참석
  - 피 신청인이 위원회의에 불출석시도 회의개최
    - 쟁점사항에 대한 권고안 및 해결방안 도출
  - 조정대상과 유사분쟁의 민원인 배척시켜 조정안을 참고토록 함

### ■ 분쟁조정위원회 활성화 홍보 강화

- 강남구청 뉴스, 구 홈페이지 팝업창 등
- 동 주민센터 직능단체 회의 (반상회)서 정기적인 홍보 실시

## ■ 추진일정

추진 내용	2분기			3분기		
	4월	5월	6월	7월	8월	9월
• 공동주택 분쟁조정위원회 활성화						
· 조례개정 (구의회 의결 예정)						
· 분쟁조정위원회 위원 위촉 · 시행						

## 2 관리규약 준칙 · 사무전결처리규칙 개정

공동주택의 관리규약의 구체화를 통해서 자의적 해석과 이견을 사전에 예방방지 하는 한편, 다수인관련 공동주택 민원처리에 있어 합리적이고 신중한 판단을 위하여 결재 선을 상향하고자 함

## ■ 사업 개요

○ 추진기간 : 2016.1.~6월

## ■ 강남구 관리규약 준칙안 제정

○ 주요내용

가. 입주자대표회의 · 선거관리위원회 관련

○ 동별 대표자 및 임원 해임 절차 구체화

○ 입주자대표회의 운영비 사용의 절차와 방법규정 의무화

○ 선거관리위원회 위원 연임 · 해임 근거 구체화

나. 주택관리업자 및 사업자 선정 지침 개정

다. 전자적 방법 통한 입주자등의 의사결정 시스템 적용 완화

라. 입주민 등의 권한 강화

## ■ 공동주택 관련 민원 결재 선 상향 조정

단위업무	세 부 사 항	전결(결재)권자
공동주택 집단민원	1. 다수인관련 공동주택 민원처리 계획	구청장
	2. 다수인관련 민원 처리	
	1) 보고를 요하는 중요한 민원 조사사항	구청장
	2) 중요한 민원의 처리	부구청장
	3) 경미한 민원의 처리	국 장

### ○ 공동주택 민원 국장 결재 후 답변

- 중요민원 : 해당 부구청장 결재 후 회신(감사담당관 협조)
- 일상민원 : 국장 결재 후 답변 (단순 · 일상민원)
- 새올상담민원, 고충·진정민원은 부서장 결재

## ■ 장기 · 고질적인 집단민원 특수성 감안 처리기한 연장

구 분	처리기한	연장 (1회)	총 기간
현 행	5	5	10
개선안	집단민원 Case by Case로 별도 방침으로 정함 * 감사담당관 협조		

\* 강남내이편한세상아파트 민원은 2년 이상 기간이 소요

## 3 집단민원 대처 매뉴얼 · 질의 응답집 발간

민원처리 방침 · 계획, 집무내용 등을 명문화하고, 민원의 특성과 종류별로 매뉴얼화 함으로써 민원처리 효율성을 도모하고 또한, 업무내용의 이해를 돕기 위해 질의·응답집 발간코자 함



## ■ 사업 개요

- 추진기간 : 2016.3.~6월
- 주요내용 : 민원 대응 요령, 질의응답, 민원처리 우수사례 등
- 주요민원 유형
  - 공동주택입주자대표회의 · 선거관리위원회의 구성 · 운영
  - 관리비 부과내역, 공사 관련 입찰 등 회계처리 의혹
  - 각종 법령 및 관리규약 해석 요청

## ■ 상황별 민원 응대 매뉴얼 목차

- ① 민원상담 요령
  - 전화민원 응대의 체계적 운영
- ② 불만 민원 응대요령
- ③ 폭언 (고성 · 욕설 · 협박 등) 시 응대요령
  - 방문민원 상담 도중 폭언을 하는 경우
- ④ 전화상담 도중 폭언을 하는 경우
- ⑤ 기물파손 시 응대요령
- ⑥ 집단민원 발생 사전예방 및 초기대응 강화 방법
  - 공동주택 입주자대표회의 민원 예방대책
  - 주민설명회 등 주민과의 소통 강화 방법

## ■ 추진일정

추진 내용	2분기			3분기		
	4월	5월	6월	7월	8월	9월
• 민원처리 매뉴얼 · 질의 응답집 발간						
· 자료조사						
· 매뉴얼 원고작성 및 발간						

공동주택관리법 시행과 주택 1호 이상 소유자의 임대사업 가능에 따른 신규 업무량과 민원 · 상담 수요 등이 대폭 증가하여 공동주택 관리인력의 보강과 전문성을 강화하고자 함

### ■ 문제점

- 관리비 유용에 대한 언론 기획보도 등으로 공동주택관련 관심의 증폭에 따라 민원 증가와 업무자체가 복잡 · 다단하여 처리하는데 경험과 전문지식이 필요하고,
- 또한, 공동주택관리법 제정 · 시행(2016.08.12.)과 주택 1호 소유자의 임대사업 가능 등에 따른 업무량의 대폭 증가 (아파트 체납 관리비 추심 등)
- 공동주택 관리업무의 과중과 특성상 야근 등이 많아 근무시간이 17시까지인 시간선택임기제공무원이 대처하기에는 한계가 있어, 이로 인한 일반직 공무원의 격무로 인한 사기저하

### ■ 대책

#### ○ 공동주택 관리담당 인력 보강 · 관리

##### • 공동주택관리 인력보강

인 원	담당 업무	증원 사유
1명	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 공동주택관리</li> <li>• 임대주택 등록업무</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 공동주택관리법시행(2016.08.12.)</li> <li>• 주택 1호 이상 소유자의 임대사업 가능에 따른 등록인 대폭 증가</li> </ul>

- 도제식(apprentice / 사수 · 조수) 담당직원 배치 : 공동주택 관리 업무 특성상 오랜 경험과 전문지식이 요구됨 - 발령에 따른 업무공백 해소

- **공동주택 관리업무 기피에 대한 대책마련**
  - 공동주택관리담당 근무평정 우대
  - 공동주택관리팀 근무자 기피·격려부서 지정
- **공동주택관리 담당 인력구조 변경** - 인력수급 여건을 감안하여 장기적으로 시간선택제임기제(3명)를 일반직으로 대체 검토

## ○ 공동주택 관리담당 전문성 강화

- **공동주택 담당 전문교육 이수제 실시**
  - **교육기관** : 서울시인재개발원, 대한주택관리사협회
  - **교육일수 및 교육내용**

교육일수	교육내용			
	관리·감독	시설물 관리	입찰·장기수선	직무교육
8일	2	1	3	2

- **관리담당 워크숍 개최**
  - **기간** : 1박2일 (20시간)
  - **장소** : 강남구 맞춤형복지 콘도 or 서울시 수련원
  - **강사** : 공동주택 전문 변호사, 국토교통부 담당 사무관 등
- **공동주택관련 직무토론 실시**
  - **개최주기** : 월1회 (매월 마지막주 수요일)
  - **장소** : 제1별관 건축심의실
  - **주제선정**
    - 가장 민원이 빈번한 공동주택 입주자대표회의 구성·운영
    - 비리 개연성이 높은 공사·용역·입찰 등의 회계분야 관리·감독등
  - **발제자** : (주택기획팀장, 공동주택관리팀장)

## V

### 기대효과

- 공동주택 공동체 활성화를 통한 민원 사전예방
- 투명하고 안전하며 효율적인 관리기능으로 주거수준 향상
- 주민의 참여와 소통하는 주거공동체 문화조성

## VI

### 행정사항

- 공동주택 지원 및 분쟁조정에 관한 조례 개정 (주택과)
- 민원처리 매뉴얼 제작 및 질의·응답집 발간 (주택과)
- 공동주택 관리 부조리 분석시스템 협조 (국토해양부)
- 공동주택 장기·고질 집단민원의 처리기한 연장 (감사담당관)

[붙임 1]

Ⅶ 전체 추진일정

세 부 업 무	'16년			'17년	
	2/4	3/4	4/4	1/4	2/4
더불어 사는 공동주택 문화 조성					
1. 스마트 공지시스템 구축 · 운영					
· 계획수립					
· 모바일 투표 시행 및 확대					
· 구정홍보 및 설문 조사					
2. 공동주택 커뮤니티 활성화 확대					
조례 개정					
전기료 예산 스윙 편성					
공동체 사업공모 및 추진					
3. 공동주택 동대표 · 관리자 교육					
계획수립					
공동주택 동대표 교육					
관리주체 관리소장 · 회계담당자 교육					
맑은 아파트 만들기					
1. 공동주택 외부회계감사 내실화					
계획수립					
단가계약 체결 · 통보					
회계감사 실시					
2. 아파트 관리실태 공공조사 확대					
계획수립					
공공조사 실시					
조사요청 특별 공공조사					
3. 공동주택 관리 부조리 분석시스템 도입					
계획수립					
분석시스템 도입 · 운영					
체계적인 민원관리 시스템 구축					
공동주택 분쟁조정위원회 활성화					
장기고질 민원 처리기한 조정					
민원처리 매뉴얼 · 질의 응답집 발간					

[붙임 2]

## 2015년 공동주택 분쟁조정위원회 운영 현황

구 별	위원회 설치여부	신청건수	개척횟수	조정건수	미 개척 사유
종로구	○	0	0	0	
중구	○	0	0	0	
용산구	○	0	0	0	
성동구	○	0	0	0	
광진구	○	0	0	0	
동대문구	○	1	0	0	피신청인 불참
중랑구	○	0	0	0	
성북구	○	2	0	0	피신청인 불참
강북구	○	0	0	0	
도봉구	○	0	0	0	
노원구	○	2	0	0	피신청인 불참
은평구	○	0	0	0	
서대문구	○	0	0	0	
마포구	○	0	0	0	
양천구	○	0	0	0	
강서구	○	0	0	0	
구로구	○	0	0	0	
금천구	○	0	0	0	
영등포구	○	0	0	0	
동작구	○	0	0	0	
관악구	○	0	0	0	
서초구	○	0	0	0	
강남구	○	1	0	0	피신청인 불참
송파구	○	2	2	0	
강동구	○	0	0	0	