

시 민

★주무관	주택정책과장	주택정책실장	행정2부시장	서울특별시장
박환	서성만	이건기	문승국	05/30 박원순
협 조	기획조정실장 행정국장 감사담당관 예산담당관 감사관 서울혁신기획관 시민소통기획관 주택건축정책관 공동주택과장 공동주택관리팀장 주택정책팀장			정호성 류경기 이해우 김상한 송병춘 조인동 김선순 강맹훈 이계섭 김성건 박희균

문서번호	주택정책과-9004
결재일자	2013.5.30.
공개여부	대시민공개
방침번호	서울특별시장 방침 제143호

# 맑은 아파트 만들기 추진계획

2013. 5.

서울특별시  
(주택정책실)

## 사전 검토항목

∴ 해당사항이 없을 경우 '무 ■' 표시하시기 바랍니다.

검토항목	검 토 여 부 (■ 표시)
시민참여 고려사항	● 시민 : 유 ■ ( ) 무 □
	● 이해당사자 : 유 ■ ( ) 무 □
	● 전문가 : 유 ■ ( ) 무 □
	● 음브즈만 : 유 □ ( ) 무 ■
법령및기타 고려사항	● 법령규정 : 교통 □ 환경 □ 재해 □ 기타 ■ ( ) 무 □
	● 기타사항 : 고용효과 □ 노동인지 □ 균형인지 □ 홍보 ■ 취약계층 □ 성인지 □ 장애인 □ 디자인 □ 갈등발생 가능성 □ 유지관리 비용 □ 무 □
	● 중앙부처 : 유 □ ( ) 무 ■
타자원 의용	● 민간단체 : 유 ■ ( ) 무 □
	● 기업 : 유 □ ( ) 무 ■
	● 관계기관 : 유 ■ ( ) 무 □
관계기관 및 단체 협의	● 민간단체 : 유 □ ( ) 무 ■
	● 시산하기관 : 유 □ ( ) 무 ■

# 목 차

I. 추진배경 · 경위 .....	1
II. 추진방향 .....	1
III. 추진전략 .....	2
IV. 시 · 구 합동조사 추진계획 .....	2
① 추진기구 : 맑은 아파트 만들기 추진단	
② 자문위원회 구성	
③ 시 · 구 합동조사 계획	
V. 제도개선 추진 .....	5
VI. 시민참여 분위기 확산 .....	7
① 전략적 홍보 추진	
② 공동체 문화 조성	
③ 권역별 순회교육 실시	
④ 부조리 신고센터 개설 · 운영	
⑤ 공동주택 관리센터 신설	
VII. 소요예산 .....	9
VIII. 향후일정 .....	10
IX. 행정조치사항 .....	10
① 점검요원 명단 제출	
② 점검장소 및 비품 확보	
③ 점검요원 교육 실시	
④ 예산확보 및 조사점검 공무원 증표 교부	

## 별첨자료

1. 팀별 주요기능 및 역할
2. 아파트 부조리 신고 양식

# 맑은 아파트 만들기 추진계획

지난 3월 발표한 「아파트관리 혁신방안」의 일환으로, 관리실태 시·구 합동조사와 함께 제도개선을 추진하고, 주민참여 공동체 회복운동을 전개하고자 함.

## I 추진배경·경위

- 「아파트 관리 혁신방안」 기자설명회 ('13. 3. 12)
  - 투명성 강화, 관리비 인하, 장수명화, 공동체 활성화 등
- 아파트 관리 비리 언론 기획보도 ('13. 5. 6 ~ 5. 22)
  - 공사·용역 관련 공사업체, 위탁 관리회사, 입주자 대표 비리 만연 등
- 공동주택 비리대책 논의 ('13. 5. 9 ~ 5. 14)
  - 제도개선에 중점, 선택과 집중 시범조사 후 확대
- 아파트 관리 비리 대책관련 청책 ('13. 5. 14)
  - 일부단지 우선 조사 후 조사방향 정립·단계적 확대

## II 추진방향

- 맑고 투명한 아파트 만들기 합동 조사 추진
  - 민·관 합동조사반 구성(변호사·회계사 등 참여 전문성 지원)
  - 우선 조사 후 단계적 확대, 상설 조사·운영체계 구축
  - 조사 시 발굴된 모범사례는 전 단지에 확산
- 아파트 관리 투명성 제고 마련을 위한 제도개선 방안 병행 추진
  - 근원적 해결을 위해 부조리·갈등 구조차단 등 제도개선에 중점
- 주민 참여 확대 및 아파트 공동체 문화조성으로 근본적 해결 모색



### ③ 사구 합동조사 계획

시·구 공조를 통한 조사의 효율성 제고 및 외부 전문가를 참여시켜 전문 분야 지원을 통한, 조사효과 극대화 추구

➔ 선택과 집중, 10~20개 단지 시범 조사 후 단계적 확대

#### 조사준비단계

□ 조사반 구성 : 5개팀 50명

◇ 팀 장 : 주택정책실 5급 공무원

◇ 팀 원 : 공무원과 전문가

◇ 1개 팀 : 10명 내외

• 내부 : 공무원 5명(주택정책실 2명, 감사관 1명, 자치구 2명)

• 외부 : 전문가 4명(변호사 1명, 회계사 1~2명, 기술사 1~2명)

※ 팀 장 : 시 본청 공무원

※ 전문가 : 공동주택관련 유경험자 중 선정·위촉

□ 사전교육

◇ 중점 점검대상, 조사요령, 기법 등 교육

◇ 공동주택 관리 분야 외부전문가 초빙 교육

※ 감사매뉴얼 별도 작성·배포

□ 예비조사

◇ 조사대상 단지 장부·서류 등 제출 요구

◇ 제출자료 및 주택법령·관리규약 등 검토

□ 조사점검 대상선정 : 대상·기준·방법

#### 선정대상

◇ 부조리 및 분쟁, 민원발생 단지

◇ 신고내용 중 구체적인 부조리 내용이 있는 단지

◇ 자치구에서 조사 요청한 단지 등

## 선정기준

- ◇ 부조리 유형 중 2가지 이상 복합민원 단지
- ◇ 자치구 시정명령을 미이행 하거나 과태료 부과 단지
- ◇ 다수인(집단) 민원신고 단지 등

## 선정방법

- ◇ 선정기준에 따라 1차 후보 대상지 선정
- ◇ 선정위원회에서 최종 선별 결정

## 「조사점검 우선단지 선정위원회」 구성

「조사점검 우선단지 「선정위원회」 구성 · 운영하여 대상 선정 객관성 유지

- ◆ 위원장(1) : 주택정책실장
- ◆ 위 원(6) : 공무원과 민간전문가로 구성
  - 공무원(2) : 민생경제자문관, 주택건축정책관
  - 전문가(4) : 변호사, 회계사 등

## 조사 실시

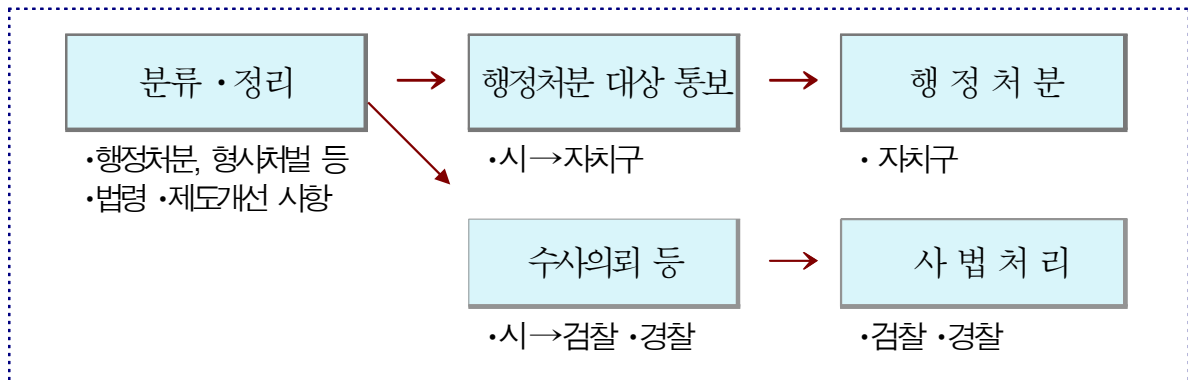
### 중점 조사점검분야

- ◇ 예산 · 회계 : 관리비, 사용료, 잡수입, 장기수선계획 및 장기수선충당금
- ◇ 공사 · 용역 : 주택법령, 국토부 지침, 관리규약 준수여부
- ◇ 정보 공개 : 관리비 내역, 회의록 등
- ◇ 주택관리업체 : 등록요건 유지, 법령교육 이행, 자격증 대여 등

### 조사방법 등

- ◇ 공무원이 장부 · 자료 제출요구, 전문가는 보조참여 및 자문
- ◇ 현장조사장에 비리 등 신고센터 기능 유지 및 안내문 게재

## 조사결과 처리



## V 제도개선 추진

아파트 관리 비리 근원적 해결을 위해, 국토부, 자치구, 검·경은 물론, 각 분야 전문가, 시민단체 참여 「제도개선 T/F」 구성·운영

### 제도개선 T/F

#### ○ 구 성 : 20명 내외

- 공무원 : 서울시, 자치구 공동주택 관련 직원
- 전문가 : 변호사, 회계사, 세무사, 기술사, 건축사 등
- 시민단체 : 공동주택 관련 시민단체

#### ○ 운 영 : '13. 6 ~

### 혁신방안 발표 후 추진사항

#### ○ 주택법령 개정 기 건의('13. 5. 8)

##### ◇ 공동주택 통합정보마당 사용의무화

- 시·도지사가 정하는 인터넷홈페이지(통합정보마당) 사용의무화

##### ◇ 관리비 등 회계감사 2년 단위 의무화 및 구청장 시정 요구권



- ◇ 입주자대표회의 구성원 책임성 강화
  - 구성원에 대한 벌칙 적용 시 공무원 의제처리
- ◇ 입주자대표회의 운영 및 윤리교육 강화
  - 동대표 전문성 강화를 위한 의무 교육 확대
    - ※ 매회 4시간 → 매년 2회(1회 4시간)
- ◇ 세입자 일정비율 범위 내에서 입주자대표회의 참여 보장
  - 사용권에 대한 세입자의 권리 확보
- ◇ 공동주택 거래 시 장기수선충당금 관련 정보 공개
  - 「공인중개사 업무 및 부동산 거래신고에 관한 법률 시행령」에 공인중개업자의 확인·설명 의무에 장기수선충당금 내용 포함
- ◇ 공동주택 분쟁조정위원회 시·군·구 → 시·도 이관
- 아파트관리 공공조사단 인력풀 구성(총 89명 실장방침 '13. 4. 19)
  - ◇ 변호사 20명, 공인회계사 40명, 기술사 29명
- 아파트관리 혁신방안 실행계획 수립(실장방침 '13. 4. 2)
  - ◇ 투명성 강화, 정보공개 확대, 관리비 절감, 장기수선제도 개선 등
- 공동주택관리 지원센터 운영계획 수립(시장방침82호 '13. 4. 1)
  - ◇ 조직운영(임시) : 공동주택과 내 2개팀 운영(총 8명)
    - 현장 조사·감사 인력 우선 요청
- 서울시 공동주택 통합정보마당 오픈('13. 3. 15)
  - ◇ 의사결정, 관리주체, 커뮤니티 정보
  - ◇ 관리비, 회계정보
- 서울시 공동주택관리규약 준칙개정('13. 3. 9)
  - ◇ 회계관리 표준화 및 정보공개 확대로 아파트관리 부정비리 근절
  - ◇ 투명성 강화 및 부과절차 단순화로 관리비 절감
  - ◇ 주민대표 선임·해임절차 명확화로 주민 간 갈등 해소

## VI

## 시민참여 분위기 확산

우리가 앞장서서 추진하고 있는 아파트 관리 혁신 정책이 지속적으로 언론·시민들로부터 지지와 호응을 받을 수 있도록 전략적 홍보 추진

### 1 전략적 홍보 추진

#### 중점 홍보방향

- 아파트 부조리 척결이 시민의식 개혁으로 이어지도록 홍보
  - 시민단체와 함께 공동 세미나 개최 및 시민강좌 개설
- 「투명한 아파트 만들기」 추진과정·시기별 기획 홍보
- 다양한 홍보매체 제작·활용 및 홍보부서와 연계하여 추진

#### 홍보내용

- 공동주택 관리 실태·주요 부조리 유형 및 사례 등
- 아파트 관련 용역·공사·관리 모범사례
- 입주민 참여 필요성, 알기 쉬운 공동주택 관리규약 등

#### 홍보방안

- 신문·잡지 활용, 기획연재 및 전문가 칼럼 등 게재
- 홍보시너지 효과 제고를 위한 다양한 수단·매체 활용
  - 방송매체 : 교통방송 인터뷰, YTN(수도권 페트롤 등)
  - 뉴미디어 : SNS(블로그, 트위터 등) 활용
  - 인쇄매체 : 반상회보, 서울사랑, 전동차 모서리 등
  - 리플렛 등 홍보물 제작 : 전 아파트 단지 배포

※ 홍보 T/F팀 운영 : 주택, 홍보·미디어 관련 공무원·전문가, 회계사 등 참여

## 2 공동체 문화 조성

- 주민참여 확대를 통한 아파트 공동체 활성화 전개
  - 주민소통 수단 다양화, 자치관리 확대
  - 관리 투명화 및 공동체 활성화 우수사례 발굴 확산
- 입주자대표회의, 부녀회 등 주민자치 조직 합리적 운영
  - 주민학교 및 정기교육 과정 개설, 주민참여 매뉴얼 보급
- 정보공개 확대를 통한 주민관심 제고
  - 서울시 공동주택통합정보마당 운영, 정보공개 의무화

## 3 권역별 순회교육 실시

- 기 간 : 2013. 4. 25(목) ~ 5. 3(금)
  - 자치구 8개 권역별 순회 교육
- 참 석 : 2,000여명
  - 법률·회계전문가, 공동주택 관리 유관 시민단체, 공무원, 동대표, 관리소장, 입주민 등
- 교육내용 : 아파트관리 혁신방안, 개정준칙, 통합정보마당 설명 등

**※ 민원발생 단지에 대한 시·구 및 외부전문가 합동조사 예고**

## 4 부조리 신고센터 개설·운영

- 장 소 : 서소문별관 1동 1층
- 전 화 : 2133-1218 (알기 쉬운 번호 변경 예정)
- 상담요원 : 상담위원 등 4명

**※ 기 신고 내용 구체성 부족 ⇒ 신고양식 별도 마련(익명보장)**

## 5 공동주택 관리센터 신설

### 필요성

- ◇ 전문가, 시민단체 등과 거버넌스 체계를 구축, 공동주택 관리, 층간소음 문제 등에 대해 교육·컨설팅 등 체계적 수행
- ◇ 비리 등 신고된 민원 선별, 지속적 조사 필요(조사기구 상설화)

### 역할·기능

- ◇ 교육·홍보 : 교육실시, 정보제공, 통합정보마당 운영 등
- ◇ 상담·컨설팅 : 관리비, 공동계약, 층간소음 등
- ◇ 조사·감사 : 부정·비리 조사 및 회계감사, 제도개선 추진

### 구성 : 총 31명 (센터장 1)

- ◇ 공동주택 관리분야 : 5개팀 23명
- ◇ 층간소음 문제 해결 : 1개팀 7명

## VII 소요예산

[ 총예산 : 238,500천원 ]

### 조사수당

- ◇ 직원 : 20,000원 × 15명 × 30일(조사기간) = 9,000천원  
※ 주택정책실 직원 10명에 대한 예비(6,000천원)는 자체 예산으로 지급
- ◇ 외부전문가 : 300,000원 × 25명 × 30일(조사기간) = 225,000천원  
➔ 산출근거 : 참석수당 일 150,000원(2시간이상), 검토수당 일 150,000원

### 조사원 교육 합동 워크숍

- ◇ 30,000원 × 50명 × 3회 = 4,500천원

※ “맑은 아파트 만들기 추진계획”은 지정 사업이 아닌 2013년도 신규 사업이므로 별도 예산 지원 필요

## VIII

## 향후일정

- 조사요원 매뉴얼교육 : '13. 5. 23
- 예비조사 : '13. 5. 28 ~ 5. 31
- 현장조사 : '13. 6, 1 ~ 6, 29
- 조사결과 브리핑 및 제도개선추진 : '13. 7월중
- 공동주택관리 지원센터 운영 : '13. 7월중

## IX

## 행정조치 사항

### 1] 조사점검요원 명단제출 및 조사점검반 구성

- 감사관실 소속직원 5명 ..... 감사관  
- 회계원리 지식 보유자 및 공기업감사 유경험자 우선 선발
- 자치구 소속직원 10명 ..... 해당자치구  
- 점검대상 시범단지 소관 자치구  
- 공동주택 및 건축분야 6~7급 공무원 각1명
- 조사점검반 구성 ..... 공동주택과

### 2] 조사점검장소 및 비품 확보 ..... 공동주택과(해당자치구)

- 점검대상 시범단지 소관 자치구에서 확보 (추후통보)
- 점검팀 수용가능 장소 확보 및 책상 및 비품 설치

### 3] 조사점검요원 교육 실시

- 주택관리, 회계처리 등 분야별 점검매뉴얼 작성 ..... 공동주택과
- 점검 참여인원 교육계획 수립·실시 ..... 공동주택과

### 4] 예산확보 및 조사점검 공무원 증표 교부

- 공무원, 법률·회계전문가 등 수당처리 ..... 공동주택과
- 조사점검공무원 증표 제작·교부 ..... 주택정책과

**별첨1**

□ 팀별 주요기능 및 역할

구 분	팀 장	역 할 · 기 능
총괄팀	주택정책실장	<ul style="list-style-type: none"> <li>◇ 대책 수립 및 총괄</li> <li>◇ 조사결과 행정조치 및 종합보고서 작성</li> <li>◇ 제도개선 등 종합대책 추진</li> <li>◇ 특별조사반 구성·운영</li> </ul>
조사지원팀	감사관	<ul style="list-style-type: none"> <li>◇ 조사인력지원</li> </ul>
기획조정팀	기획조정실장	<ul style="list-style-type: none"> <li>◇ 공동주택관리센터 정원 확보 및 예산 지원</li> <li>◇ 쟁점사안에 대한 법률 검토 지원</li> </ul>
행정지원팀	행정국장	<ul style="list-style-type: none"> <li>◇ 대 경찰협조 요청 및 공조협력</li> <li>◇ 공동주택관리 지원센터 등 인력지원(명령)</li> <li>◇ 자치구 인력 동원 지원</li> </ul>
홍보팀	시민소통기획관	<ul style="list-style-type: none"> <li>◇ 아파트관리 투명성 제고를 위한 기획 홍보방안</li> <li>◇ 비리신고센터 운영 협조(120다산콜센터)</li> </ul>
공동체 조성팀	서울혁신기획관	<ul style="list-style-type: none"> <li>◇ 마을공동체 조성 협력 및 지원</li> <li>◇ 주민 자치관리 교육 지원</li> <li>◇ 공동체 활성화 프로그램 개발 및 보급</li> </ul>

# 아파트 부조리 신고 양식

【 서울시 아파트 부조리 신고센터 ☎ 02-2133-1218 】

일 시					
민원인 인적사항	성 명		주 소		전화번호
신 고 단 지	단지명		소 재 지		
입주자대표회의	명 칭		세 대 수		
			회장성명		
<b>신 고 내 용</b>					
구 분	내 용				
	<ul style="list-style-type: none"> <li>•</li> <li>•</li> <li>•</li> </ul>				
	<ul style="list-style-type: none"> <li>•</li> <li>•</li> <li>•</li> </ul>				
	<ul style="list-style-type: none"> <li>•</li> <li>•</li> <li>•</li> </ul>				
	<ul style="list-style-type: none"> <li>•</li> <li>•</li> <li>•</li> </ul>				

※ 공사·용역, 관리비, 입주자대표회의 등 분야별 상세히 작성