

## 공동주택의 관리정보 공개로 관리비 등 투명성 제고

2015. 8.



국토교통부

### 공동주택의 관리정보 공개로 관리비 등 투명성 제고

과제 분류	집중육성과제	주관 기관 (협업/관련 기관)	국토교통부 주택건설공급과 (한국감정원)
과제 담당자	서정호 과장 (박삼범 주무관)	담당자 전화번호	사무실 : 044-201-3377 H.P : 010-9094-4581

#### 가. 현황 및 문제점 (Problem)

- 국민 대다수(70%)가 공동주택에 거주함에 따라 공동주택 관리수준이 주거환경에 지대한 영향을 미치고 관리비 등\* 자금집행 규모가 연간 약 12조원에 달하며,

\* 난방·급탕·가스·전기·수도료 등 사용료, 공사·용역비 등

- 공동주택 관리민원과 분쟁이 더욱 다양화·전문화되어 사회적 비용이 크게 증가하고 공동주택 관리관련 각종 비리가 증가하는 추세

- 보다 전문적인 관리체제와 공동체 활성화를 포함한 각종 관리업무에 대한 정부차원의 지도·감독 요구

- (언론보도) 담합·리베이트, 관리비 횡령 등 요금 과납부·수당 과지급, 공사금액 부풀리기, 수익계약을 위한 공사금액 쪼개기 등\*이 발생하고 있음

\* (예시) ①화재보험 가입을 대가로 입주자대표회의가 보험가입 리베이트를 챙긴 사례, ②영수증 없이 1억원을 경리가 15개월간 1억 5천만원 횡령, ③1억 7천만원 페인트칠 공사를 5억 3천만원으로 계약 등



※ 성동구 옥수동아파트 난방비 '0원' 보도 (김부선 사건)  
 2007년부터 2011년까지 H아파트 536가구 중 난방비를 0원만 낸 경우가 300건,  
 9만원 미만으로 낸 경우가 2400건으로 확인(2014.9월)

- (감사원 감사결과) 전반적인 공동주택 관리 부실로 국민생활 불편 및 막대한 국가자원 낭비 우려가 있어 정부의 역할 재조정 등 공동주택 관리체계에 대한 보다 근본적인 개선 필요
- 등록요건 미달한 주택관리업체의 부실관리, 입주자대표회의 업체선정 등 계약의 이권개입, 지자체의 인력부족 등으로 지도·감독 미흡

□ 공동주택 관리 부조리 발생원인(문제점)

- 입주자대표 선출 등 공동주택 관리에 대한 입주자 등의 무관심·참여 의식 저조
- 공동주택 관리 관련 비리예방을 위한 제도적 뒷받침 필요
- 공동주택관리정보시스템(K-apt) 공개대상 정보의 미입력, 오기, 누락 등의 데이터 품질개선 및 검증체계 실효성 확보수단 필요
- 유사단지 간 관리비 등 비교정보 부재

나. 정책 추진 내용 [Solution]

- ◆ (정책목표) 관리비 등의 부조리 내용을 분석하고, 그 결과를 반영하여 공동주택 관리정보시스템(k-apt) 개선 및 관련제도 개선을 통한 단지별 적정 관리비 부과 유도 및 공정한 계약관리 등 관리감독 강화로 대국민서비스 제공
- ◆ (주요고객) 일반국민
- ◆ (추진기간) '16년 1월 ~ '17년 12월
- ◆ (소요예산) 총 120백만원(연간 60백만원)
- ◆ (추진체계) 공동주택관리정보시스템(k-apt)의 운영 및 관리시스템 개선

□ 입주자 교육(국민디자인단 보완)

- 기존 '입주자대표회의' 가 지닌 '반상회' 이미지 탈피
- 입주절차, 주택관리의 내용 등에 대한 입주자의 권리·의무 교육

□ 제도개선(국민디자인단 보완)

- 공동주택 관리업무를 수행하는 '관리주체' 에 대한 부당간섭을 배제할 수 있는 견제수단을 법제화하여 책임관리 토대 마련
- 공동주택관리법안 제정 추진 중(국회 전체회의 통과 ' 15.7.24)

□ 관리정보 개선(국민디자인단 보완)

- 공동주택관리정보시스템(K-apt)의 홍보 및 기능개선
- 입주자 등에 대한 공동주택 관리업무를 홍보 및 교육 강화

✓홍보포스터, 방송광고 등을 이용한 K-apt 홍보  
 ✓국민의 K-apt 접근성 증가를 통한 시스템 활용도 배가

< 대국민 홍보 >

✓관리비 정보, 유지관리이력 등 업무매뉴얼 배부 및 현장교육 실시  
 ✓전자입찰시스템 교육실시  
 공동주택 공사관리계약의 투명한 공개를 통한 입찰비리 차단

< 단지관리자 대상 교육 실시 >

- 관리비 정보 월별·연도별 체크 등 검증체계 구축\*으로 데이터 신뢰성 확보

\* (월별) 관리비 항목별 전월대비 2배이상 차이 발생시 → 차이발생 사유 입력 (연도별) K-apt 입력 정보와 회계감사보고서(300세대 이상 의무)상 정보 비교

- 공동주택 정보 포털 구축 및 스마트폰 앱(APP) 개발



- 수요자 중심으로 **웹사이트 개선**(국민디자인단 추가)
- **표준 관리비 고지서 양식 개발 후 이용 권장**(국민디자인단 추가)



### 다. 정책 추진 일정 (Action Plan)

- 공동주택 관리업무에 대한 입주자 등 교육 및 홍보(수시)
  - 공동주택관리정보시스템에 입주자 등에 대한 교육자료 등재 및 홍보
  - 지자체에서 집합 교육 시 입주자의 권리·의무 교육 추가
- 공동주택관리법 제정 및 시행(' 16.8)
  - 관리주체에 대한 부당간섭을 배제할 수 있는 견제수단 기준 마련

- 공동주택관리정보시스템(k-apt) 기능 개선(' 15~' 17)
  - 공동주택 정보포털 구축 및 스마트폰 앱 개발
  - 수요자 중심으로 웹사이트 개선
  - 표준 관리비 고지서 양식 개발 후 이용 권장

<연도별 주요 이행계획(금액: 백만원)>

	'14년	'15년	'16년	'17년
주요 이행 계획	- 공동주택관리정보시스템 (K-apt) 기능개선 - 유지관리이력시스템 구축	- 공동주택관리정보시스템 (K-apt) 기능개선 · 홍보 및 교육 · 공동주택 정보 포털 구축 및 앱 개발 - 공동주택관리법 제정	- 공동주택관리정보시스템 (K-apt) 기능개선 - 수요자 중심 웹사이트 개선 - 홍보 및 교육	- 공동주택관리정보시스템 (K-apt) 기능개선 - 표준 관리비 고지서 양식 개발 - 홍보 및 교육
소요 예산			60백만원	60백만원

### 라. 기대 효과 및 정부3.0 가치

- (기대효과) 투명하고 깨끗한 아파트 관리 문화 조성
  - 입주민 소통·화합 증대로 공동주택 관리업무 참여 유도
  - 관리주체에 대한 부당간섭 배제를 통한 책임관리 기틀 마련
  - 공동주택관리정보시스템(K-apt)의 관리정보 신뢰성 향상
  - 공동주택 관리정보 공개 활성화 및 스마트폰 앱(APP) 개발·고도화를 통해 대국민 접근성 향상

<정책 추진 전과 후 비교>

구분	정책 추진 전	정책 추진 후 기대효과
입주민참여	-입주민 무관심, 참여의식 저조	-입주민 소통·화합 증대를 통한 참여 유도
공동주택 관리문화	-입주자대표회의에 의한 부당간섭시, 제재규정 미비	-지자체에 의한 사실확인·시정명령 및 부당간섭에 따른 제재규정 신설
관리정보	-입력기반에 따른 신뢰도 문제 -조회 위주 정보공개	-검증체계 구축으로 제공 정보 신뢰도 향상 -정보공개 활성화를 통해 적정 관리문화 조성, 앱 개발·고도화로 국민 접근성 향상

□ (정부3.0 가치)

- 공동주택관리정보시스템(K-apt)의 입력정보 신뢰도 향상 및 정보 공개 활성화, 스마트폰 앱 개발·고도화를 통해 대국민 접근성 향상

마. 홍보 계획

□ 대국민 등에 대한 홍보 계획

- 관리주체, 입주자 등 공동주택 관계자 교육 시행(상시)
- 공동주택관리정보시스템 이용매뉴얼 및 교육자료 제작·배포(' 15.11)
- 스마트폰 앱(APP)서비스 홍보(연중)

첨부1

국민디자인단 활동 전·후 정책변화 비교

과제명 : 공동주택의 관리정보 공개로 관리비 등 투명성 제고

(Before) 국내 70%정도가 공동주택에서 거주를 하고 있으며 이는 국내 주거환경에서 아파트가 가지는 의미가 매우 크다는 것을 의미함. 그러나 언론보도 주에서 자주 접 하듯이 많은 비리로 인해 불건전한 행태가 발생하고 있음. 이런 문제점의 주요한 요인 으로는 첫째, 입주민들의 무관심, 둘째, 법적 제도적 뒷받침 필요, 셋째, 관리정보의 품질·공개 등 세 가지 핵심 문제점들이 있었음.

(After) 국민디자인단 활동을 통해 아파트관리비의 투명성을 높이는 프로젝트가 진행된 이후에는 입주민들이 아파트관리비와 관련된 이슈에 좀 더 관심을 가질 수 있게 되었음. A씨는 빌라에 거주하다가 이번에 아파트로 이사를 하게 되었음. 관리사무소를 통해 <입주자카드>를 쓰는 과정에서 아파트관리와 관련된 <공동주택 생활가이드>를 배부받고 설명을 듣게 되면서 아파트생활을 하면서 알아야 하는 다양한 정보들을 접할 수 있었음. '입주자대표회의'의 역할이 무엇인지, 관리비와 관련된 항목들은 무엇이며 어떻게 관리비 납부 고지서를 보아야 하는지, 입주민들 입주자대표를 뽑는 과정과 참여방법 등을 알 수 있었음. <관리비납부고지서>는 한국감정원과 한국주택관리사협회의 디자인연구용역을 통해 기존의 요금고지 중심에서 관리중심의 디자인으로 교체된 <표준관리비안내서>를 통해 에너지사용료, 관리비, 수선비 등 아파트 관리비의 사용 내역을 꼼꼼히 살펴볼 수 있게 되었음.

- (미션) 투명하고 깨끗한 공동주택관리체계를 어떻게 만들 수 있을까요? 입주민의 무관심, 법적제도적 뒷받침, 관리정보의 개선 등 세 가지 핵심문제를 해결하고자 함

■ (디자인단 구성) 서비스디자이너, 전문가, 일반시민, 대학생, 사업담당 공무원 등 8명

구분	성명/소속/직위	활동 소감
서비스 디자이너	민영삼 대표 (디디엔에이)	국민디자인 활동은 국민들이 정책에 직접 참여하여 실질적인 성과를 낼 수 있는 국민참여형 아이디어의 오아시스임. 모든 국민에게 개방되어 있을 뿐만 아니라 단순한 아이디어를 듣는 차원이 아닌 구체적인 아이디어 전개과정을 함께 하고 문제점을 함께 인식하며 제시된 아이디어가 구체화될 수 있도록 해당 공무원과 함께 문제를 고민하는 것은 국민과 함께 정책을 해결해 나가는 모습 자체가 정부정책과 의지의 '진정성'을 표현하는 것이라 생각한다. 앞으로도 그 의도의 진정성이 좀 더 꽃 피울 수 있는 구체적인 실행들이 이루어지길 바랍.
전문가	송영환국장 (주택관리시험회)	우선 좋은사람들을 만나 기쁘고, 국민과 함께 공동주택관리에 대해 고민하고 대안을 검토하는 등 유익하고 즐거운 시간이 되었으며 개인적으로는 공동주택관리 종사자의 근로환경 등을 알릴 수 있어 아주 보람된 시간이었음.
	박광석단장 (한국감정원 K-APT단장)	모든 단원들이 많은 노력을 하셔서 무사히 마칠 수 있었던 것 같음. K-apt시스템을 국민디자인단이 제안한 성과물을 바탕으로 좀더 수요자가 필요로 하고 친화적인 사이트를 구성하고, 수요자입장에서 사이트의 디자인과 구성을 하도록 하여 K-apt가 국민에게 꼭 필요한 정보를 제공할 수 있도록 노력하겠음.
정책 수요자	임정은	국민디자인단 참여를 통해, 아파트 관리에 무심하고 무지했던 부분을 돌아볼 수 있던 계기가 되었고 스스로 우리가족의 공간, 즉 아파트에 최소한의 관심이라도 갖고 참여할 때 그 공간이 투명하게 관리되고 발전 가능성이 있겠다고 생각됨.
	고은정	국민디자인단 활동을 통해서 정부가 보다 국민에게 다가오는 정책을 집행하고자 하는 의지를 알 수 있었음. 국민들 역시 이런 프로그램을 통해서 정책에 참여할 수 있게 되어서 좋았던 것 같습니다. 앞으로도 많은 발전을 기원함.
	이미진	이번 국민디자인이라는 활동을 통해서 국민의 의견을 정부정책에 직접 참여할 수 있다는 것을 알게 되었음. 과거와는 많이 달라졌다는 느낌을 받을 수 있었고 앞으로도 국민이 참여할 수 있는 다양한 프로그램이 운영되길 바라며 국민디자인단과 같이 실질적인 문제해결의 솔루션까지 제시하는 것이 매우 좋았던 과정이었음. 앞으로 제시된 아이디어가 꼭 정책에 반영되어 조금씩이라도 실행되었으면 좋겠음.
	송정아	개인적으로 두 번째 서비스디자인프로세스를 통한 정책과제의 참여 기회여서 좋았음. 또한 아파트관리에 대해 많은 부분을 이해할 수 있어서 좋았음.
주관부서 (사업담당)	박삼범 주무관 (국토교통부)	일반인, 전문가, 정책부처 등이 모여서 공동주택의 관리업무에 대한 많은 의견과 소통의 결과를 바탕으로 주택법 등 관련 법률이 정책수요자에게 맞게 제도개선이 가능하도록 한다는 점이 새로운 정책시도라고 생각됨.

- (아이디어 제안) 다양한 부류로 구성된 디자인단은 이해관계자 중 가장 중요한 아파트 입주인, 제도적인 측면에서 비리의 핵심 역할을 할 수 밖에 없는 아파트관리 소장의 입장을 대변할 수 있는 주택관리사협회, 아파트 관리정보를 공개하고 운영하고 있는 K-APT관리단원 등과 함께 인터뷰, 워크숍, 현장방문 등의 방법을 통해 핵심의제와 다양한 아이디어를 도출하였음.

"법적인 책임이 없는 입대위가 계약을 진행하는 관리업체 및 관리소장의 '갑'의 위치에 있고 '을'의 입장에서 부당함을 호소할 행정적인 채널조차 확보되어 있지 않다."

"일제 강점기에 도입된 '반상회'의 이미지로 인해 주민자치적인 기구인 '입주자대표회의'가 부정적이고 진부한 이미지여서 젊은 사람들이 참여하기가 어렵다. 입대위에 참여한다는 것은 이제 '정말 아줌마'가 되는 이미지이다."

"아파트관리비 사용내역을 봐도 맞는지 틀리는지를 잘 알 수가 없다. 또 비교정보도 없어 내가 사용하는 정도가 적합한지를 알지 못한다. 잘 알지 못하기 때문에 나와 관계성도 떨어지는 것 같다. 어차피 봐도 잘 모르기 때문에..."

이와 같은 다양한 의견들을 청취할 수 있었으며 이를 해소하기 위한 다양한 아이디어들이 도출되었음.

- ① 입대위의 부당간섭에 대해 관리업체(관리소장)가 해당 지자체를 통해 사실확인/시정명령을 할 수 있는 공식적인 채널을 마련되도록 법체화하여 불이익이 가지 않도록 벌칙조항을 포함하도록 함.
- ② '입대위'의 이미지를 개선하기 위해 소통과 화합을 위한 지원체계를 마련하여 주민들의 활동에 대한 금전적 지원을 함.
- ③ 입주자카드를 작성할 때 입주인에 <공동주택생활가이드>를 배포하고 설명을 해 입주인의 권리와 의무, 입대위의 역할, 입대위원장에 대한 선거, 관리비내역에 대한 의미 등을 상세하게 설명하도록 함.

- (실행) 제안된 정책아이디어 실행을 위해 '17년 12월까지 120백만원의 사업비를 이용하여 시스템을 개선하고, 운영 1년 경과한 시점부터 매년 사용자 만족도 조사를 통해 운영상 미흡한 부분을 개선해 나갈 예정임.

## 첨부2

## 국민디자인단 활동 실적

### □ 1차

- 일시 : 2015년 5월 18일 (pm2:00~4:00). 세종시 국토교통부
- 회의안건 : 국토교통부 관점에서의 핵심문제와 향후 해결과제의 방향성 논의
- 진행사항
  - 국토부의 투명성 제고를 위한 진행 현황 공유
  - 유관 내용에 대한 공유 및 전문가 추천, 우수관리단지 정보 제공
  - 국토부가 파악하고 있는 이해관계자 간의 관계 및 문제점 공유



### □ 2차

- 일시 : 2015년 5월 27일 (pm3:00~5:00), 더디엔에이 사무실
- 회의안건(주제)
  - 현재 진행 사항 논의 / 계획
- 진행상황 : 계획 수립 및 미팅내용에 대한 공유
- 진행결과물
  - 현재 국토부에서 공동주택 우수관리단지를 선정 포상을 진행하고 있음
  - 우수관리 아파트 관리소장님 컨택해서 현장방문 및 인터뷰를 진행하도록 함
  - 기존 부정적인 어감이었던 과제명 변경 > '공동주택 관리비리 투명성 제고
  - 국민들의 니즈와 원츠를 찾아내 아파트관리의 투명성을 높이기 위한 개발방안 논의
  - 국토부와 한국감정원이 공동주택관리정보시스템을 개발하고 관련 업무 매뉴얼 내용에 대한 공유. 아파트단지 관리 투명성에 대한 로드맵을 제시하는 방향으로 진행하도록 함





### □ 3차

- 일시 : 2015년 5월 28일 (am9:00~pm2:00)
- 장소 : 경기도 남양주 진건 한신3차 아파트
- 회의안건(주제) : 우수 아파트단지 현장방문
- 진행상황 : 현장방문 및 관리소장 인터뷰
- 진행결과물 : 진건 한신3차 아파트 관리소장 인터뷰 진행
  - 아파트관리소장과의 인터뷰를 통해 실질적인 관리주체의 애로사항과 문제점을 잘 파악할 수 있었음. > '갑', '을' 관계로 인한 관계의 문제로 인해 발생할 수 있는 구조적 부분을 개선하는 것이 시급함.
  - 한신3차 아파트와 같이 농촌형 아파트인 경우에는 주민자치적인 커뮤니티 활동이 잘 이루어질 수 있지만 도심형 아파트의 경우에는 커뮤니티 활동이 어렵고 그만큼 아파트 내부의 진행사항이 공유되지 않기 때문에 주민들이 관리 내용에 관심도 적고 파악하기 어려움



### □ 4차

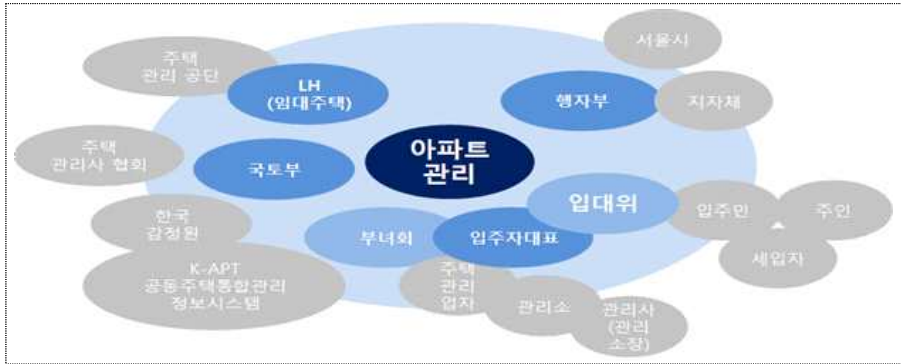
- 일시 : 2015년 6월 2일, (pm7:00~9:00)
- 장소 : 서울스퀘어
- 회의안건 : 이해관계자 관계 공유/논의, 현재진행사항 공유
- 진행결과물 : 현재 개인별 실제 사례 및 이해관계자간 정리, 경험여정맵 논의



### □ 5차

- 일시 : 2015년 6월 11일, (pm7:00~9:00)
- 장소 : 종로 <토즈>
- 회의안건 : 이해관계자 정의, K-APT 진행사항 공유
- 진행결과물 : 현재 K-APT 현황 및 진행계획 논의. 문제점 공유





□ 6차

- 일시 : 2015년 6월 17일, (pm6:00~10:00)
- 장소 : 서울역 AREX III 회의실
- 회의안건 : Ideation 워크숍
- 진행내용 : 문제점 공유 및 아파트 생애주기를 기준으로 한 아이디어 워크숍 진행
  - > 문제점 공유 및 아이디어 워크숍을 위한 진행 방법 설명 뒤, 두 팀으로 나누어 아이디어 워크숍 진행 후 아이디어 공유 및 업데이트 진행



□ 7차

- 일시 : 2015년 6월 25일, (pm7:00~10:00)
- 장소 : 더디엔에이 회의실
- 회의안건 : Ideation 워크숍 진행내용 정리 및 업데이트



□ 8차

- 일시 : 2015년 7월 13일, (pm2:30~4:30),
- 장소 : 한국감정원 서울사무소 (서울 중구 다동 88번지 동아빌딩 8층)
- 회의안건 : Ideation 현실화, 적용가능성논의



### 첨부3

## 서비스디자인 단계별 산출물

※ 발표자료 별도제출

### 첨부4

## 사업계획서 요약(1장)

#### □ 현황 및 문제점

- 국민 대다수(70%)가 공동주택에 거주함에 따라 관리비\* 등 자금집행 규모가 연간 약 12조원에 달하며,
- 공동주택 관리민원과 분쟁이 더욱 다양화·전문화되어 사회적 비용이 크게 증가하고, 공동주택 관리 관련 각종 비리가 증가하는 추세
- 입주자 등의 무관심·참여의식 저조로 보다 전문적인 관리체계와 공동체 활성화를 포함한 각종 관리업무에 대한 정부차원의 지도·감독이 요구

#### □ 추진 내용

- 입주절차, 주택관리의 내용 등에 대한 입주자의 권리·의무 교육
- 공동주택 관리업무를 수행하는 ‘관리주체’에 대한 부당간섭을 배제할 수 있는 견제수단을 법제화하여 책임관리 토대 마련
- 공동주택관리정보시스템(K-apt)의 홍보 및 기능개선 필요
  - 입주자 등에 대한 공동주택 관리업무의 홍보 및 교육 강화
  - 공동주택 정보 포털 구축 및 스마트폰 앱(APP) 개발
  - 수요자 중심으로 웹사이트 개선
  - 표준 관리비 고지서 양식 개발 후 이용 권장

#### □ 향후 계획(일정)

- 공동주택관리법 제정공포(’ 15.8) 및 시행(’ 16.8)
- 입주자 등에 대한 공동주택 관리업무의 교육 및 홍보(상시)
- 공동주택관리정보시스템(k-apt) 기능 개선(’ 15~’ 17년)