



‘13년 **공동주택 community 활성화**를 위한

# 찾아가는 민원 상담실 운영 계획



**Barame**  
바라메

**Chumuro**  
추무로

**Vichuon**  
비추온



**인천광역시**

<http://www.incheon.go.kr>

건축계획과

- 생활밀착형 community 활성화를 위한 -  
찾아가는 공동주택 민원상담 계획 요지

- 공동주택운영과 관련해 민간(단체, 협회)전문가의 상담을 통해 입주민간 분쟁을 예방하고 시민들의 궁금증을 해결함으로써 生活自治역량을 강화하고자 공동주택관리업무 무료 현장상담을 시행하고자 함

☐ 운영개요

- 사업기간 : '13. 4. ~ 11.
- 대 상 : 관내 의무관리대상 공동주택
- 상담시간 : 매월1회(목):13:00 ~ 18:00
- 상담내용
  - 공동주택과 관련한 법령과 규약에 관한 사항
  - 공동주택의 입주민간 또는 관리주체와 입주민간의 갈등 사항
  - 자생단체의 공동체 활성화에 관한 사항 등
- 상담방법 : 방문상담

☐ 사업예산

- 월 1회(300,000원) × 8월(4월~11월) ⇒ 2,400,000원

구 분	근 무 시 간	수당지급(원)	비 고
공동체 활성화전문가	13:00 ~ 18:00	150,000	1인
주택관리사	13:00 ~ 18:00	150,000	1인

☐ 향후계획

- 시
  - 2013. 02월 중 : 계획수립 및 하달
  - 2013. 03월 중 : 홈페이지 게시 및 보도자료 홍보
  - 2013. 04 - 11 : 대상 구별 민원 및 상담 장소접수(자치구→시)
  - 2013. 12월 중 : 종합 결과 보고서 작성
- 자치구
  - 2013. 03월 중 : 구 홈페이지 등록 및 반상회보 게재 등 홍보
  - 2013. 03. 07~ : 홍보·신청·접수(동구부터)
  - 2013. 04 - 11 : 민원신청서 제출(자치구 → 시)
  - 2013. 04 - 11 : 신청 단지 방문 사전조사

# 찾아가는 민원 상담실 운영 계획

- ❖ 공동주택 관리 및 운영의 실효성 강화를 위하여 민간 전문가를 위촉 직접 찾아가는 민원 상담실을 운영하여 입주 민간 분쟁 사전예방 및 生活自治역량을 강화하기 위함

## I 검토배경

### ○ 공동주택운영과 관련된 전문 상담인력 및 기능 필요

- 입주민 권익향상 및 공동주택 단지 공동체 활성화 유도
- 민간 전문가의 상담으로 행정 서비스의 질 향상



### ○ 공동체 활성화 분야 민간전문가 및 주택관리사를 위촉하여 공동주택 민원 사전예방 등으로 선진관리 문화의 정착화 기여

### ○ 공동주택관리 민원 현황

(단위 : 건)

구 분	민원유형	2010년	2011년	2012년	비 고
市	문서(인터넷)	88	126	85	증가추세
	유선(방문)상담	650	1,200	1,232	
郡·區	문서(인터넷)	1,182	1,557	1,542	
	유선(방문)상담	4,625	5,558	10,920	
합 계		6,545	8,441	13,779	

## II

## 민간전문가 위촉개요

- 운영기간 : 2013. 4. ~ 11(8개월)
- 운영시기 : 매월 1회 목요일 13:00 ~ 18:00(탄력 운영)
- 인력운영 : 인력 Pool 구성 후 현장상담시간에 따라 근무 배치

유형별	계	관리 규약	입주자 대표회의	주택 법령	대표자 선 출	선거관 리위원	부대시설 관련	기 타	공동체 활성화 및 관련 분쟁, 갈등
인 원	2	1							1

※ 명단 : 별첨4

### ○ 자 격

- 공동체 활성화 분야 전문성을 구비한 자(학계, 시민단체 등)
- 관련분야 자격 소지자로서 실무경험이 있는 자(주택관리사)

### ○ 상담대상 : 입주자대표회의, 자생단체 및 입주민 등

### ○ 상담내용

- 공동주택과 관련된 법령 및 관리규약 관한사항
- 공동주택 입주민 간 또는 관리주체와 입주민 간 갈등 사항
- 자생단체 공동체 활성화에 관한 사항 등

※ 하자분쟁, 리모델링, 재건축 등은 별개 법령과 절차가 있으므로 상담분야 제외

※ 상담신청서 및 상담기록부 : 별첨2, 3

## III

## 추진절차 및 일정

### ○ 추진절차

계획서 하달 상담사 구성 (市)	⇒	민원신청 접수 및 상담 장소선정 (區)	⇒	대상지 별 방문 상담 (상담사)	⇒	사업결과 성과분석 (市)
2월-3월		3월-11월		4월-11월		12월

### ○ 추진일정

자치구	동구	중 구	계양구	남 구	남동구	부평구	서 구	연수구
시행월	4월 (4/18)	5월 (5/23)	6월 (6/20)	7월 (7/18)	8월 (8/22)	9월 (9/26)	10월 (10/24)	11월 (11/28)

## IV

## 소요예산

○ 사업비 : 2,400천원

○ 산출근거

－ 月 1회(300천원) × 8개월 = 2,400천원

구 분	근 무 시 간	수당 지급액(원)	비 고
공동체 활성화 분야	13:00 ~ 18:00	150,000	1인
공동주택 관리 분야	13:00 ~ 18:00	150,000	1인

○ 수당 지급 : 2013년 우리시 예산편성기준에 준함

－ 자문·지도 강사수당(1시간 기본 100천원, 초과 50천원)

## V

## 향후계획

○ 시

- － ‘ 13. 02 : 계획수립 및 하달
- － ‘ 13. 03 : 홈페이지 등록 및 언론보도 홍보
- － ‘ 13. 04 ~ 11 : 대상 구별 민원 및 상담 장소접수(자치구→시)
- － ‘ 13. 12 : 종합 결과 보고서 작성

○ 자치구

- － ‘ 13. 03 : 구 홈페이지 등록 및 반상회보 등 홍보
- － ‘ 13. 03 ~ 11 : 신청 및 접수
- － ‘ 13. 04 ~ 10 : 신청서 제출(자치구→시) 및 상담 장소선정
- － ‘ 13. 04 ~ 11 : 상담 장소방문 및 사전조사

○ 관련협회

- － ‘ 13. 03 : 관련협회 홈페이지 홍보(주택관리사 및 아파트연합회)

○ 행정사항(자치구)

- － 단지별 게시판 및 홈페이지 홍보 안내 요청
- － 사전 민원접수 및 안내
- － 의자, 탁자, 유선전화 등 점검(관리사무소 또는 대표회의실)

※ 공공기관(동사무소 등)장소 지정 시 해당 구에서 준비

## 공동주택 상담사 근무요령

- 상담사는 신청자의 신청 및 응대에 성실하고 친절한 자세로 임하여야 함
- 상담활동시에 공무원으로 상대가 오인할 수 있는 발언을 해서는 안 됨
- 상담사는 개인적·정치적 이해관계나 소신, 소속단체나 협회의 입장에 치우쳐 공정하지 못한 상담을 하지 말아야 함
- 상담사는 상담과정에서 취득하게 되는 개인정보 등에 대해서는 민원상대방 및 소속단체 등 외부로 누설 하지 말아야 함
- 상담사는 응대한 내용을 상담기록부에 기재하여야 함

위의 사항을 성실하게 준수할 것을 서약하며, 이를 위반 시 교체 또는 활동에 제한을 받을 수 있음을 확인 합니다

2013. 04월

서약자 : (인)

[별첨2]

## 공동주택 상담 기록부

신청인 1	성명		연락처	
	단지명		E-mail	
상담분야				
상담요지				
답변내용				
신청인 2	성명		연락처	
	단지명		E-mail	
상담분야				
상담요지				
답변내용				

**[별첨3]**

# 공동주택관리 상담 신청서

신 청 인		연락처 (E-mail)	
단 지 명			
상담분야			
상담요지			
<p>위와 같이 공동주택관리 상담을 신청합니다.</p> <p style="text-align: center;">2013년    월    일</p> <p style="text-align: center;">신청인 : <span style="float: right;">(서명)</span></p>			



## 찾아가는 공동주택 민원상담실 인력구성

(예비인력 포함 4명)

구분	소 속	직 위	성 명	연 락 처
1	주택관리사협회	전임회장	서창원	010-6651-2702 aptchang21@hanmail.net
2	“	회 장	강기웅	010-4706-7576 kang7576@hanmail.net
3	마을사람들 풀뿌리위원장	전문위원(강사)	유진수	010-3364-2778 saramkkot@naver.com
4	마을n사람 사무국장	사무국장	이혜경	010-7904-6434