

NCS기반 주택관리 실무-2 - 교육자료

1차시. 공동주택의 이해-1

공동주택의 이해에서 행위주체인 관리주체

- 자치관리기구의 대표자인 공동주택의 관리사무소장
- 관리업무를 인계하기 전의 사업주체
- 주택관리업자

공동주택관리법 제정 목적

- 공동주택의 관리에 관한 사항을 정함으로써 공동주택을 투명하게 함을 목적으로 한다.
- 공동주택을 안전하며 효율적으로 관리할 수 있게 함을 목적으로 한다.
- 국민의 주거수준 향상에 이바지하는 것을 목적으로 한다.

공동주택관리법 주요내용

- 하자심사·분쟁조정위원회의 하자판정 시 이의절차를 규정하는 등 하자관리 제도를 개선한다.
- 공동주택을 체계적으로 관리할 수 있도록 지원하는 "공동주택관리 지원기구"도 신설한다.
- 공동주택관리 생활분쟁을 줄이기 위해 국토부에 "중앙 공동주택관리 분쟁조정위원회"를 설치한다.

2차시. 공동주택의 이해-2

공동주택 사용료

- 전기세
- 수도료
- 정화조 오물수수료

공동주택 회계감사

- 관리주체는 매 회계연도 종료 후 9개월 이내에 회계감사를 받아야 함
- 재무제표에 대하여 주식회사의 외부감사에 관한 법률에 따른 감사인에게 감사를 받아야 함.
- 의무적으로 받아야 하는 회계감사도 입주자등의 3분의 2 이상 동의가 있으면 외부감사를 받지 않아도 됨.

공동주택 회계처리기준은 관리주체가 공동주택관리의 회계업무를 공정하고 명확하게 처리하고 입주자와 사용자 등 이해관계자에게 유용한 재무적 정보를 제공하는 데 필요한 사항을 규정함을 목적으로 하는 기준을 말함 공동주택관리법 시행령 제27조 제2항에 따라 2016년 8월 31일 자로「공동주택 회계처리기준」이 제정.공포되었음

3차시. 공동주택의 이해-3

관리주체의 업무 중 공동주택관리법 시행규칙에 의한 수행업무

- 공동주택관리업무의 공개·홍보
- 공동주택단지 안의 토지, 부대시설 및 복리시설 점유행위 방지
- 공동주택단지 안에서 발생한 안전사고에 대한 대응조치

대통령령으로 부대시설에 준하는 시설

- 보안등, 대문, 경비실 및 자전거보관소
- 조경시설, 옹벽 및 축대
- 안내표지판 및 공중화장실

공동주택 전용부분

- 세대내부의 마감부분과 전용으로 사용하는 벽체
- 세대에 속한 문틀, 문짝과 이에 부수된 시건장치 등의 시설
- 계랑기 이후부터 세대까지 수도배관

4차시. 공동주택의 이해-4

중앙공동주택관리지원센터 상담분야 업무

- 입주자대표회의 구성 및 동별 대표자 선출 방법(선관위 구성 등) 및 효력
- 주택관리업자 및 사업자 선정, 관리방법 변경
- 장기수선계획 조정 및 유지보수 공사

공동주택관리 컨설팅

- 단지를 직접 방문하여 행정, 시설 등의 관리업무 진단 자문 실시
- 공동주택 행정업무 (사업자선정, 회계 등) 는 컨설팅의 범위에 해당한다.
- 공동주택 기술업무(급수, 소방, 승강기 등 주요시설점검)는 컨설팅범위에 해당한다.

공동주택의 이해를 위한 안전관리에서 의무관리대상 공동주택의 관리주체는 「시설물의 안전 및 유지관 리에 관한 특별법」에 따라 공동주택의 안전점검을 실시하여야 함.

5차시. 관리주체의 업무

관리주체의 업무 중 공동주택관리법 시행규칙에 의한 수행업무

- 공동주택관리업무의 공개·홍보
- 공동주택단지 안의 토지, 부대시설 및 복리시설 점유행위 방지
- 공동주택단지 안에서 발생한 안전사고에 대한 대응조치

관리규약 준칙 관리주체의 수행업무

- 공사 . 용역 등에 대한 입찰관리와 공사감독
- 공사 준공검사와, 재해보험 등의 가입
- 규약 위반자 또는 질서 문란자에 대한 조치

공동주택 관리와 관련하여 부정행위 금지에 대한 내용

- 입주자등과 관리주체, 입주자대표회의, 선거관리위원회는 부정하게 재물 취득하면 안된다.
- 위반행위로 얻은 이익의 100분의 50에 해당하는 금액이 2천만원을 초과하는 자는 2년 이하의 징역에 처한다.
- 입주자등과 관리주체, 입주자대표회의, 선거관리위원회는 부정하게 재산상의 이익을 제공하면 안된다.

화재예방, 소방시설 설치·유지 및 안전관리에 관한 법률에 의한 공용부분 물건 적재 위배 기준에 관한 내용

- 피난시설, 방화구획 및 방화시설을 폐쇄하는 행위
- 피난시설, 방화구획 및 방화시설을 변경하는 행위
- 피난시설, 방화구획 및 방화시설을 훼손하는 등의 행위

6차시. 공동주택관리에 관한 감독

- 공동주택관리에 관한 감독기관인 시·도지사와 시장·군수·구청장의 관리주체 등의 감독 시 관계 공무원이 검사 하기 전 7일 전까지 검사일시 등을 관리주체 등에게 알려야 한다.

공동주택관리에 관한 감독 지자체장의 직권에 의한 감사시행 대상

- 입주자대표회의나 그 구성원, 관리주체, 선거관리위원회

입주자등의 요청에 의한 감사 신청요건은 공동주택의 입주자등은 전체 입주자등의 10분의 3 이상의 동의를 받은 후 그 사유를 소명하고 이를 뒷받침할 수 있는 자료를 첨부하여 관할 지방자치단체의 장에게 감사를 요청할 수 있다.

공동주택관리에 관한 감독에 대한 내용 감독 불응에 대한 제재에 관하여 조사 또는 검사나 감사를 거부, 방해 또는 기피한 자와 공사 중지 등의 명령을 위반한 자에게는 1년 이하의 징역 또는 1천만원 이하의 벌금에 처한다.

7차시. 간접흡연의 방지 및 금연구역 지정

공동주택의 금연구역지정 장소

- 공동주택의 복도·계단
- 공동주택의 엘리베이터
- 공동주택의 지하주차장

간접흡연의 피해

- 간접흡연에 노출되는 것은 평생동안 담배를 피우지 않는 여성의 경우에도 폐암, 심장병의 원인이 된다.

- 태아가 모체에 있는 동안 모체가 흡연환경에 노출되면 저체중이나 성장 지연이 일어날 수 있다.
- 간접흡연에 노출되는 것은 암의 원인이 되고 심장병에 걸릴 위험이 증가 한다.

공동주택관리법 간접흡연의 방지조항 및 피해를 예방하기 위한 내용

- 간접흡연으로 피해를 입은 입주자등은 관리주체에게 간접흡연 발생 사실을 알린다.
- 관리주체가 간접흡연 피해를 끼친 해당 입주자등에게 일정한 장소에서 흡연을 중단하도록 권고할 것을 요청할 수 있다.
- 간접흡연 피해를 끼친 입주자등은 일정한 장소의 흡연을 중단하도록 하는 관리주체의 권고에 협조하여야 한다.

간접흡연의 정의는 흡연자 주위에서 비흡연자가 담배연기를 들이 마심으로서 유해물질을 흡입하게 되는 피해가 발생하며, 공동주택의 발코니 또는 화장실 등의 층간흡연으로 인한 피해가 많이 발생하고 있다.

8차시. 층간소음 해결하기 이론

층간소음 방지 생활수칙 중 입주자 등은 늦은 밤 시간부터 이른 새벽까지 층간소음 행위 금지 조항

- 뛰거나 문, 창문 등을 큰 소리 나게 닫는 행위
- 망치질 등 세대내부 수리 및 탁자나 의자 등 가구를 끄는 행위
- 헬스기구, 골프 연습기 등 운동기구의 사용

소음·진동관리법 층간소음 기준 정의

- 환경부장관과 국토교통부장관은 공동으로 공동주택에서 발생하는 층간소음으로 인한 입주자 및 사용자의 피해를 최소화하기 위하여 정한다.
- 층간소음에 발생한 피해에 관한 분쟁을 해결하기 위하여 층간소음기준을 정하여야 한다고 규정함.
- 공동주택 층간소음의 범위와 기준에 관한 규칙으로 정하고 있다.

공동주택 층간소음의 범위와 기준에 관한 규칙 내용 중 층간소음에 대한 내용

- 공동주택 층간소음의 범위는 입주자 또는 사용자의 활동으로 인하여 발생하는 소음으로서 다른 입주자 또는 사용자에게 피해를 주는 소음으로 한다.
- 직접충격 소음은 층간소음 범위에 해당한다.
- 공기전달 소음은 층간소음 범위에 해당한다.

소음의 종류

- 공동주택 층간소음은 벽간소음 등 대각선에 위치한 세대간 소음을 포함한 소음을 의미한다.
- 교통소음은 아파트 외부소음을 방지하기 위하여 방음시설을 설치한다.
- 생활소음은 사업장 및 공사장에서 발생하는 소음·진동을 말한다.

층간소음관리위원회 구성 및 업무

- 층간소음관리위원회 구성은 단지규모 등을 감안하여 5명이내로 구성한다.
- 층간소음관리위원회 업무는 층간소음에 따른 분쟁의 조사, 조정을 수행한다.
- 층간소음관리위원회 업무는 층간소음에 관련한 자료 수집 등 필요한 사항을 수행한다.

관리주체의 층간소음 억제방안 및 해결방안

- 층간소음 등 방지 생활수칙을 입주민들에게 홍보 및 안내를 하여야 한다.
- 공동주택 입주민들의 소통 기회를 자주 마련하기 위해 주민 반사회 및 주민총회 개최, 바자회 등을 통한 주민 소통의 장을 마련하여 층간소음 등의 분쟁을 예방한다.
- 층간소음 예방규정 등을 제정하여 층간소음을 예방한다.

9차시. 층간소음 해결하기 실습

층간소음 분쟁조정을 위해 조정안을 제시받은 당사자는 그 제시를 받은 날부터 30일 이내에 그 수락 여부를 중앙분쟁조정위원회에 서면으로 통보하여야 합니다. 이 경우 30일 이내에 의사표시가 없는 때에는 수락한 것으로 본다.

10차시. 행정사무관리하기-1

행정사무관리하기에서 공동주택관리법상 문서작성·보존문서 중 관리업무 인수인계 서류

- 설계도서, 장비의 명세, 장기수선계획, 안전관리계획
- 관리비·사용료·이용료의 부과·징수현황 및 이에 관한 회계서류
- 관리비에치금의 명세

행정사무관리에서 문서관리의 정의

- 공동주택의 업무과정에서 행해지는 결정이나 승인 등의 의사 전달기능
- 판정 처리, 계획, 실적의 비교, 조회, 업무 사항 분류 등 의사 보존 기능
- 참고 자료나 증거 자료로 제공되어 정보 제공 수단으로 활용하여 행정 활동을 지원하는 기능

행정사무관리에서 인사관리의 내용

- 공동주택 관리직종 관리 및 기술직 직무분석
- 공동주택 관리직종 선발과 배치
- 공동주택 관리직종의 교육과 훈련

행정사무관리 문서의 보존기간

- 관리비등의 징수·보관·에치·집행 등 증빙서류와 함께 회계연도 종료일부터 5년간 보관하여야 한다.

- 사용자는 근로자 명부와 근로계약서 등 근로계약에 관한 중요한 서류를 3년간 보존하여야 한다.
- 안전점검 또는 안전진단을 한 결과에 대하여 안전점검실시대장 또는 안전진단실시대장을 작성하여 최종 기재일 부터 3년간 보관하여야 한다.

11차시. 행정사무관리하기-2

행정사무관리하기에서 최저임금

- 최저임금은 근로자에 대하여 임금의 최저수준을 보장하기 위함이다.
- 국민경제의 건전한 발전에 이바지한다.
- 근로자의 모든사업장에 적용한다.

행정사무관리에서 노무관리의 근로시간과 휴식

- 1주 간의 근로시간은 휴게시간을 제외하고 40시간을 초과할 수 없다.
- 1일의 근로시간이 휴게시간을 제외하고 8시간을 초과할 수 없다.
- 근로시간을 산정함에 있어 작업을 위하여 근로자가 사용자의 지휘·감독 아래에 있는 대기시간 등은 근로시간으로 본다.

행정사무관리에서 노무관리의 내용 중 해고 등의 제한

- 사용자는 근로자에게 정당한 이유 없이 해고, 휴직, 정직, 전직, 감봉, 그 밖의 징벌을 하지 못한다.
- 산전·산후의 여성이 법에 따라 휴업한 기간과 그 후 30일 동안은 해고하지 못한다.
- 사용자가 법에 따라 일시보상을 하였을 경우 해고가 가능하다.

행정사무관리에서 노무관리 직장 내 성희롱 예방교육에 관한 내용

- 사업주는 직장 내 성희롱을 예방하고 근로자가 안전한 근로환경에서 일할 수 있는 여건을 조성하기 위하여 실시한다.
- 사업주 및 근로자는 성희롱 예방 교육을 받아야 한다.
- 업주는 성희롱 예방 교육의 내용을 근로자가 자유롭게 열람할 수 있는 장소에 항상 게시하거나 갖추어 두어 근로자에게 널리 알려야 한다.

12차시. 행정사무관리하기-3

위반금을 체납하는 경우 연체일수에 따라 일할 계산된 가산금을 부과 관리비 등의 연체료 규정을 준용하여 동일하게 부과한다.

규정에 따라 입주자의 행위 동의 기준을 관리규약에 포함하기 위한 관리규약 개정 절차

- 안건제안은 입주자등이 관리규약에 의거 입주자등의 행위 동의 기준 안건으로 제안할 수 있다.
- 안건제안을 받아 입주자대표회의 의결로 관리규약 개정안에 반영할 수 있다
- 관리규약 개정은 입주자대표회의에서 제안할 수 있다.

13차시. 공동체 활성화단체 지원하기-1

공동체 활성화단체 활동제한(금지)

- 입주자대표회의 의결 거치지 않는 입주자들에게 부담 주는 행위
- 기업체 등으로부터 금전의 기부
- 공동체 활성화 명목으로 경비나 미화 등에게 업무지시

공동체활성화 사업의 내용

- 입주자들의 봉사활동을 중심으로 공동주택과 그 주변의 공동체의식을 증진한다.
- 입주자들의 삶의 질 향상 및 지역사회에 기여 할 수 있다.
- 공동주택단지 내외 주민 간 교류 및 공동협력사업 등을 말한다.

공동체활성화 의미에서 공동체활성화 중요 요소

- 입주자대표회의, 봉사자, 입주민등은 인적자원에 해당한다.
- 노인정, 헬스센터, 도서관, 독서실, 단지 내 광장 등 물리적 자원인 공간에 해당한다.
- 공동체활성화 활동이라는 점과, 활동이 이웃간 소통 및 유대감 형성을 목적으로 하는 점 등에서 "사람"이 제일 중요한 요소라고 볼 수 있다.

14차시. 공동체 활성화단체 지원하기-2

공동체 활성화 사업 평가 및 보고하기에서 사업내용에 대한평가와 항목

- 주민의 욕구가 반영되었는지 평가
- 단지 및 주민의 특성을 고려한 것인지 평가
- 참여만족도에 대한 평가

아파트 커뮤니티 활동에 필요한 지원제도 중 작은도서관 지원사업은 등록된 정상 운영 도서관에 대하여 도서 구입비 지원, 운영실적 평가를 통하여 지자체 등에서 사업비를 지원한다.

15차시. 공동체 활성화단체 지원하기-3

공동체활성화 사업비 지원항목인 입주자와 사용자가 함께 적립에 기여한 잡수입

- 재활용품 판매에서 발생한 잡수입
- 알뜰시장에서 발생한 잡수입
- 광고판 게시 등에서 발생한 잡수입

공동체활성화 사업비 지원 내용의 부수적으로 발생하는 잡수입 지원 내용

- 공동체활성화 사업비 필요비용의 지원하기위해 입주자대표회의는 공동체 활성화 단체가 추진하는 사업에 필요한 비용을 지원 할 수 있다.
- 입주자대표회의는 공동체활성화 사업비를 추진실적 등에 따라 집행할 수 있다.

- 입주자란 공동주택의 소유자 또는 그 소유자를 대리하는 배우자 및 직계존비속을 말하며, 사용자란 공동주택을 임차하여 사용하는 사람이다.

관리규약 공동체활성화 경비 소요비용의 지원의 내용

- 입주자대표회의는 활동목적, 입주자등에 대한 기여, 사업실적 등을 고려하여 그 필요성이 인정되는 경우에 한하여 공동체활성화 사업비용을 지원 할 수 있다.
- 비용 지원을 받는 공동체 활성화 단체는 사업실적 및 결과보고서를 입주자대표회의에 제출하여야 한다.
- 입주자대표회의는 목적에 맞게 사용했는지 확인하여 해당 비용을 유용하거나 목적 외 사용한 것으로 판명되는 등의 경우에는 해당 비용의 지원을 중단하여야 한다.

입주자와 사용자가 함께 적립에 기여한 접수입 중 당해 회계연도 접수익 예산액의 관리규약에서 정한 금액의 범위 안에서 입주자대표회의 의결에 따라 우선 공동체활성화 단체 지원비용과 기타비용 등으로 지출할 수 있다.

16차시. 사업자선정하기-1

사업자선정하기에서 관리주체가 사업자 선정 및 집행하는 경우

- 청소용역, 경비용역, 소독용역

사업자선정지침 선정방식의 결정 중 경쟁입찰의 방법

- 일방경쟁입찰, 제한경쟁입찰, 지명경쟁입찰

사업자 선정지침에 의한 계약서의 공개는 계약 체결일부터 1개월 이내에 그 계약서를 해당 공동주택단지의 인터넷 홈페이지 또는 해당 공동주택단지의 관리사무소나 게시판 등에 공개하여야 합니다.

17차시. 사업자선정하기-2

사업자선정지침에 의한 공사업체를 선정하기 위한 입찰공고의 시기

- 재공고 입찰의 경우에는 현장설명회가 없는 경우 입찰서 제출 마감일의 전일부터 기산하여 5일 전에 공고할 수 있습니다
- 현장설명회를 개최하는 경우 현장설명회는 입찰서 제출 마감일의 전일부터 기산하여 5일 전에 개최할 수 있다.
- 현장설명회를 개최하는 경우에는 현장설명회 전일부터 기산하여 5일 전에 입찰공고를 하여야 한다.

사업자 선정방법에 의한 입주자대표회의가 계약자로 계약하는 계약대상물

- 하자보수보증금을 사용하는 공사, 장기수선충당금을 사용하는 공사, 전기안전관리

18차시. 사업자선정하기-3

사업자선정지침에 의한 계약보증금에 관한 내용

- 계약상대자는 용역계약의 경우 계약금액의 100분의 10을 발주처인 공동주택에 계약보증금으로 납부하여야 합니다.
- 계약상대자는 단가계약의 경우 계약금액의 100분의 10을 발주처인 공동주택에 계약보증금으로 납부하여야 합니다.
- 계약상대자가 계약상 의무를 이행하지 아니하였을 때에는 해당 계약보증금을 발주처에 귀속시켜야 합니다.

사업자선정지침에 의한 공사업체를 선정하고 선정결과를 공개하여야하는 사항

- 사업자의 상호·주소·대표자 및 연락처, 계약금액, 계약기간

19차시. 사업자선정하기-4

사업자선정지침에 의한 관리비 또는 장기수선충당금 집행과 관한 내용

- 관리비 집행 수선유지비
- 관리비 집행 소득비
- 장기수선충당금 집행 장기수선계획의한 도장공사비

사업자선정지침에 의거 장기수선충당금 집행을 위한 장기수선충당금 적립 및 사용내용

- 관리주체는 장기수선계획에 따라 공동주택의 주요 시설의 교체 및 보수에 필요한 금액을 징수한다.
- 장기수선충당금의 사용은 장기수선계획에 따른다.
- 주요 시설의 범위, 교체·보수의 시기 및 방법 등에 필요한 사항은 국토 교통부령으로 정한다.

20차시. 하자조사하기-1

하자 담보책임의 기산에 관한내용

- 담보책임의 기간은 하자의 중대성, 시설물 내구연한 및 교체 가능성 등을 고려하여 공동주택의 내력구조부별 및 시설공사별로 10년의 범위에서 대통령령으로 정한다
- 공용부분 기산일은 「주택법」에 따른 사용검사일부터 기산한다.
- 공용부분 기산일은 「건축법」에 따른 공동주택의 사용승인일부터 기산한다

하자담보책임이 있는 사업주체는 공동주택의 하자에 대하여 분양에 따른 담보책임에서 사업주체

- 국가·지방자치단체
- 한국토지공사 또는 지방공사
- 관련법에 의해 등록된 주택건설사업자또는 대지조성 사업자

21차시. 하자조사하기-2

건물 및 입주자의 안전을 위하여 전유부분에 설치된 스프링클러는 공용부분으로 본다.

하자보수 마감공사 구분의 시설공사별 공사

- 미장공사, 도배공사, 도장공사

22차시. 하자조사하기-3

[국토교통부고시 제2016-1048호]공동주택 하자의 조사, 보수비용 산정 및 하자판정기준을 정하여 국토교통부 하자심사·분쟁조정위원회에서 공동주택의 내력구조부별 및 시설공사별로 발생하는 하자에 관한 분쟁을 신속하고 공정하게 심사 및 조정하기 위하여 '하자 여부 판정', '하자조사 방법' 및 '하자보수비용 산정'에 관한 기준을 정함을 목적으로 한다.

하자여부 판정기준 및 관찰조사에서 콘크리트 하자, 철근노출, 마감부위 균열 하자

- 콘크리트에 철근이 노출된 경우 시공하자로 본다.
- 미장부위에 발생한 미세균열 또는 망상균열 등이 미관상 지장을 초래하는 경우에는 마감공사의 시공하자로 본다.
- 도장면에 들뜸 및 탈락 등이 발생하여 미관상 지장을 초래하는 경우에는 시공하자로 본다.

하자조사하기에서 국토교통부 고시 「공동주택 하자의조사, 보수비용 산정 및 하자판정기준」에 의거 관찰조사를 실시하는데 있어서의 누수 판정 기준 누수하자 범위

- 방수공사 지붕 부위 누수
- 비방수공사 외벽 부위 누수
- 창호공사 문틀 주위 실링 부위 누수

23차시. 하자조사하기-4

위생기구 설비는 위생기구의 파손, 처짐 등의 상태, 위생기구와 배관과의 연결 상태, 누수 여부 및 누수흔적 상태를 육안으로 확인하고, 위생기구의 탈락, 고정 불량 등의 상태를 흔들여 조사한다.

24차시. 하자처리하기

하자처리대장 정의 및 필요성

- 하자처리대장은 하자처리계획에 따라 하자를 처리하고 이에 따른 확인을 받아 관리하는 과정이다.
- 하자처리대장은 하자보수 완료를 확인하는 것이다.
- 하자담보책임 기간 내에 하자가 추가로 발생하지 않으면 하자 종료를 확인하는 것이다.

하자처리계획서의 정의 및 내용

- 하자보수계획서란 하자보수 공사에 대한 계획을 명시한 문서를 말한다.
- 계약에 의한 공사의 하자보수에 관한 내용을 기재한다.
- 하자보수계획서에 따라 하자보수 공사를 시행해야 한다.

25차시. 고객만족성과 관리하기

주택하자관리 고객만족성과 관리하기에서 고객만족평가표 고객만족의 정의

- 공동주택 입주자들의 고객 만족은 고객의 필요 또는 욕구를 충족시키는 것이다.
- 하자처리 서비스에 사용가치가 고객이 생각하고 있는 기대가치보다 같거나 큰 경우 고객 만족을 느끼게 된다.
- 공동주택 구매 및 하자처리 서비스 등의 사용가치가 기대가치보다 낮은 경우 고객은 불만족을 느끼게 된다.

주택하자관리 고객만족성과 관리하기에서 고객만족평가표 필요성

- 입주자의 하자처리 과정에 대한 중요도 및 만족도 그 요소들에 대해 면밀히 분석할 필요가 있다.
- 입주자측면에서 만족도 분석을 통한 하자보수 개선
- 서비스 향상을 위해 고객만족평가표를 작성한다.