

의 결



국민권익위원회

ACBC

국 민 권 익 위 원 회

의 결

의안번호 제2020 - 358호

의 안 명 「매입 임대주택 체계적 관리방안」

대상기관 국토교통부, 한국토지주택공사, 지방개발공사(서울, 부산, 대구, 인천, 대전,
제주 등)

의 결 일 2020. 8. 3.

주 문

「매입 임대주택 체계적 관리방안」 권고안을 별지와 같이 「부패방지 및 국민권익위원회의 설치와 운영에 관한 법률」 제47조 규정에 따라 국토교통부장관, 한국토지주택공사 사장, 서울 등 지방개발공사 사장에게 권고한다.

이 유

별지와 같다.



이에 주문과 같이 의결한다.

2020년 8월 3일

위 원 이 건 리

위 원 권 태 성

위 원 김 기 표

위 원 김 태 응

위 원 김 의 환

위 원 강 재 영

위 원 황 성 주

위 원 홍 인 옥

위 원 윤 영 훈

위 원 김 수 정

위 원 정 정 미

위 원 오 완 호

위 원 이 근 동

위 원 박 홍 규



[별지]

국민의 생활을 위한 정보 제공
보다 나은 **국민권익위원회**

매입 임대주택 체계적 관리 방안

2020. 8.



국민권익위원회



목 차

I. 추진개요	1
II. 관련현황	2
III. 문제점	6
1. 공통적으로 적용되는 체계적인 관리기준 미비	6
2. 입주민의 공동생활 지원을 위한 자율적 관리수단 부족	9
3. 입주민 불편 처리 및 안전관리 시스템 미비	11
4. 임대주택 운영실태에 대한 지도·감독 부실	16
IV. 개선방안	19
1. 매입 임대주택에 대한 체계적인 관리기준 마련	19
2. 입주민의 자율관리 기능 강화 지원	21
3. 불편사항 처리 및 안전사고 대응 체계 구축·운영	22
4. 매입 임대주택 운영에 대한 점검·평가 강화	23
V. 조치사항	25

I. 추진개요

- ◇ 추진근거 : 「부패방지 및 국민권익위원회의 설치와 운영에 관한 법률」 제47조
- ◇ 과제발굴 : 언론보도('LH의 청년 매입 임대주택 관리 부실'- 세계일보, '20. 2. 9)

□ 추진배경

- 국토교통부는 '주거복지로드맵'(17. 11. 29)에 따라 주거환경이 불안정한 저소득 청년, 신혼부부, 노인 등을 대상으로 매입 임대주택 사업 시행 중
 - ※ 도시근로자 평균소득 이하 가구의 대학생·취업준비생(만 19세 이상 만 39세 이하)과 신혼부부(혼인 7년 이내), 노인, 저소득층 등을 대상으로 '22년까지 약 24만호 공급 예정
- 그런데, 지자체의 '공동주택관리규약'을 적용하는 아파트 타입의 임대주택과 달리 다가구 매입 임대주택은 세부 관리기준이 없어 체계적인 관리가 안되고 있는 실정
 - ※ 150세대 이상 아파트형 임대주택은 '공동주택관리법'에 따라 지자체의 '공동주택관리규약'을 참고, 자체 관리규약을 정하여 입주자가 자치관리하거나 주택관리업자에게 위탁하여 관리
 - 관리사무소가 없고 입주자 자치기구 구성도 어려워 청소, 주차관리 등 공용부분 관리 부실
 - 근거리 내 지원시설도 없어 승강기, 전기시설 등 화재, 안전사고에 취약
- 청년, 신혼부부, 저소득층 등 매입 임대주택 입주자의 권리보호와 안전사고 예방을 위해 체계적인 관리방안 마련 필요

□ 추진일정

- 2020. 3. ~ 6월 실태조사 및 개선방안 마련
- 2020. 7월

관계기관 의견조회

II. 관련현황

☐ 저소득층 대상 매입임대주택

- (입주대상) 생계·의료급여 수급자 등 사회취약계층

구 분	대 상 자
1순위	수급자, 한부모가족, 주거지원시급가구, 장애인, 아동복지시설 퇴소자 등
2순위	전년도 도시근로자 월평균 소득의 50% 이하인 자, 100% 이하인 장애인
3순위	전년도 도시근로자 월평균 소득의 70% 이하인 자
자산기준	총자산 28천만원 이하, 자동차 2,499만원 이하

- (임대료) 시세대비 30%
- (임대기간) 최초 2년 계약, 재계약시 9회 연장 가능(최장 20년)
- (공급물량) '22년까지 총 6만호 공급('17. 11월 국토부 발표자료)

합 계	'18	'19	'20	'21	'22
6만호	1.2만호	1.2만호	1.2만호	1.2만호	1.2만호

☐ 고령자 매입 임대주택

- (입주대상) 만 65세 이상 고령자 중 생계·의료급여 수급자, 도시근로자 가구 평균소득 50% 이하
- (임대료) 시세의 30~50%
- (임대기간) 최초 2년 계약, 재계약시 9회 연장 가능(최장 20년)
- (공급물량) '22년까지 총 5천호 공급('17. 11월 국토부 발표자료)

합 계	'18	'19	'20	'21	'22
0.5만호	0.1만호	0.1만호	0.1만호	0.1만호	0.1만호

□ 청년 매입 임대주택

- (입주대상) 도시근로자 가구 평균소득 이하 만 19 ~ 39세 청년
< 입주자격 기준 >

구분	1순위	2순위	3순위
소득	기초생활수급, 한부모, 차상위 가구의 자녀	부모+본인소득 100% 이하	본인소득 100% 이하
총자산		부모+본인 자산 28,800만원 이하	본인자산 23,700만원 이하
자동차		부모+본인 2,468만원	본인 2,468만원

- (입주순위) 1순위 고득점 > 1순위 저득점 > 2순위 고득점 순
< 동일순위 경쟁 시 가점기준 >

구 분	항목	가점	
소득·자산	소득	1순위	기초생활 수급자·한부모 가구의 자녀(3)
		2·3순위	월평균 소득 50% 이하(3)
	부모 무주택	1~3순위	부모 무주택(2)
주거지원 필요성	타 지역		부모 소재지 외 타 지역 출신(2)
	현주거 형태		6개월 이상 민간임대주택 전·월세 거주(1)
장애인	장애인		본인 장애인(2), 장애인 가구 자녀(1)

- (임대료) 1순위는 시세의 40%, 2, 3순위는 시세의 50% 부담
- (임대기간) 최초 2년 계약, 재계약 시 2회 연장 가능(최장 6년)
- (공급주택) 교통이 편리한 지역 내 냉장고·에어컨 등 생활집기를 구비한 85㎡ 이하의 연립, 다세대, 다가구 주택 등
- (공급물량) '22년까지 총 7만호 공급('18. 7월 국토부 발표자료)

합 계	'18	'19	'20	'21	'22
7만호	1.1만호	1.3만호	1.4만호	1.6만호	1.6만호

□ 신혼부부 매입 임대주택

- (입주대상) 도시근로자 가구 평균 소득 100% 이하(부부합산 120% 이하) 혼인 7년 이내의 신혼부부

< 유형별 구분 >

구 분	신혼부부 I형	신혼부부 II형 (‘19년 신설)	매입임대 리츠 (투자신탁 매입, LH 관리)
소득기준 (도시근로자 월평균 소득)	70%(부부합산 100%)	100%(부부합산 120%)	100%(부부합산 120%)
지원 주택 유형	85㎡ 이하 다가구 주택 등	85㎡ 이하 다가구주택+아파트· 오피스텔	60㎡ 이하 아파트
임 대 료	시세 30~40%	시세 60~70%	시세 90%

- (입주순위) 혼인기간, 자녀 수 등을 고려하여 우선순위 부여
- (임대기간) 6년으로 하되, 자녀가 있는 경우 4년 연장 가능
- (돌봄공간 확충 등) 매입 주택 일부를 아이 돌봄공간으로 개조 후 어린이집 등으로 활용, 공용출입구 자동문, CCTV 등 어린이 안전 시설 확충
- (공급물량) '22년까지 총 11만호 공급('18. 7월 국토부 발표자료)

구분	합계	'18	'19	'20	'21	'22
합계	11만호	1.2만호	1.9만호	2.3만호	2.7만호	2.9만호
I형	6.5만호	1만호	1.3만호	1.2만호	1.5만호	1.5만호
II형	3.5만호	-	0.4만호	0.9만호	1만호	1.2만호
매입임대리츠	1만호	0.2만호	0.2만호	0.2만호	0.2만호	0.2만호

<참 고>

신혼부부·청년 주거지원 규모('18.7월 국토교통부 발표자료 발췌)

(단위 : 만호, 만가구, 만실, 만명)

구 분	합계	2018	2019	2020	2021	2022
신혼부부						
공적임대	25.0	3.3	4.6	5.2	5.8	6.1
공공임대	23.5	3.0	4.3	4.9	5.5	5.8
건설형	12.5	1.8	2.4	2.6	2.8	2.9
영구임대	0.3	0.0	0.0	0.1	0.1	0.1
국민임대	3.0	0.3	0.4	0.5	0.9	0.9
행복주택	7.5	1.0	1.5	1.7	1.6	1.7
분양전환	1.7	0.5	0.5	0.3	0.2	0.2
매입·전세	11.0	1.2	1.9	2.3	2.7	2.9
매입임대 I	6.5	1.0	1.3	1.2	1.5	1.5
매입임대 II	3.5	-	0.4	0.9	1.0	1.2
매입임대리츠	1.0	0.2	0.2	0.2	0.2	0.2
공공지원임대	1.5	0.3	0.3	0.3	0.3	0.3
신혼 희망타운(승인)	10.0	1.0	1.5	2.0	2.0	3.5
분양	4.5	0.1	0.7	1.0	1.1	1.6
분양주택	10.0	2.0	2.0	2.0	2.0	2.0
공공분양주택	3.0	0.6	0.6	0.6	0.6	0.6
민간주택	7.0	1.4	1.4	1.4	1.4	1.4
자금지원(만가구)	36.3	4.3	8.0	8.0	8.0	8.0
구입(만가구)	13.3	1.3	3.0	3.0	3.0	3.0
전세(만가구)	23.0	3.0	5.0	5.0	5.0	5.0
청년						
공적임대	27.0	4.8	5.3	5.5	5.7	5.7
공공임대	14.0	2.2	2.7	2.9	3.1	3.1
건설형	7.0	1.1	1.4	1.5	1.5	1.5
매입·전세	7.0	1.1	1.3	1.4	1.6	1.6
공공지원(만실)	13.0	2.6	2.6	2.6	2.6	2.6
기숙사(만명)	6.0	2.6	0.8	0.8	0.9	0.9
대학기숙사	5.0	2.6	0.6	0.6	0.6	0.6
기숙사형 청년주택	1.0	-	0.2	0.2	0.3	0.3
자금지원(전·월세)(만가구)	34.1	5.3	7.2	7.2	7.2	7.2

Ⅲ. 문 제 점

1 공통적으로 적용되는 체계적인 관리기준 미비

○ 다가구주택은 의무관리대상 공동주택에 포함되지 않아 관리부실 불가피

- 공동주택은 규모 등에 따라 아파트, 연립주택, 다세대·다가구 주택, 기숙사 등으로 구분

※ (참고) 공동주택 유형(서울시 도시계획 용어사전)

- 아파트 : 주택으로 쓰이는 층수가 5개 층 이상인 주택
- 연립주택 : 주택으로 쓰이는 1개동의 바닥면적(2개 이상의 동을 지하주차장으로 연결하는 경우에는 각각의 동으로 본다)의 합계가 660㎡를 초과하고, 층수가 4개층 이하인 주택
- 다세대주택 : 주택으로 쓰이는 1개 동의 바닥면적(2개 이상의 동을 지하주차장으로 연결하는 경우에는 각각의 동으로 본다)의 합계가 660㎡ 이하이고, 층수가 4개층 이하인 주택(구분소유)
- * 다가구주택 : 다세대주택과 유사하되, 「건축법」에 의한 건축물의 용도상 단독주택(단독소유)
- 기숙사 : 학교 또는 공장 등의 학생 또는 종업원 등을 위하여 사용되는 것으로서 공동취사 등을 할 수 있는 구조이되, 독립된 주거의 형태를 갖추지 아니한 것

- 150세대 이상 아파트 등 공동주택은 「공동주택관리법령」상 의무 관리 대상으로 지자체 「공동주택관리규약」 준칙을 참조하여 자체 관리규약을 정하여 운영하도록 규정

※ (참고) 「공동주택관리법 시행령」 제2조(의무관리대상 공동주택의 범위)

1. 300세대 이상의 공동주택
 2. 150세대 이상으로서 승강기가 설치된 공동주택
 3. 150세대 이상으로서 중앙집중식 난방방식(지역난방방식을 포함한다)의 공동주택
 4. 「건축법」 제11조에 따른 건축허가를 받아 주택 외의 시설과 주택을 동일건축물로 건축한 건축물로서 주택이 150세대 이상인 건축물
- * 소규모 공동주택은 입주인이 동의하는 경우 의무관리 대상에 포함(2020. 4. 24. 개정 시행예정)

- 이에 따라 입주자 스스로 대표회의를 구성하여 공동주택을 직접 관리하거나 주택관리업자에게 위탁하여 관리
- 입주자 대표회의 등 관리주체는 관리비 부과·집행, 각종 공사·용역 관리·감독, 주차장 등 공용부분 관리 및 주민 분쟁 조정 업무 수행

※ 「서울특별시 공동주택관리규약 준칙」 상 관리주체 업무

1. 계량기 검침, 관리비(일반관리비, 청소비, 경비비, 소독비, 승강비유지비, 난방비, 급탕비 등) 부과·집행
2. 공동 사용료(공용시설 전기료, 승강기전기료, 공동 수도료), 세대 사용료 부과·집행
3. 공사·용역 등에 대한 입찰관리와 감독 및 준공검사, 재해보험 등 가입
4. 성범죄 등 신고센터, 입주자 민원, 건의 등 접수·처리
5. 어린이집 임대 및 위탁, 주차장 임대 또는 관리, 주민공동 이용시설 관리
6. 규약 위반자 또는 질서 문란자에 대한 조치 등

- 반면, 다가구주택 등은 의무관리대상 공동주택에 포함되지 않아 관리비 부과·집행 등 체계적 관리 곤란

○ 다가구 매입임대 주택에 공통으로 적용 가능한 관리규정도 미비

- 현행 「기존주택 매입 임대주택 업무처리지침(국토교통부 훈령)」 상 매입 임대주택은 공공주택사업자가 직접 관리하거나 민간기관 등에 위탁하여 관리하도록 규정

※ (참고) 「기존주택 매입 임대주택 업무처리지침」 제25조(주택의 관리)

- ① 매입임대주택의 입주·퇴거시의 전반적인 보수는 공공주택사업자가 수행한다.
- ② 입주 후 일상 관리는 원칙적으로 공공주택사업자가 수행하되, 필요한 경우 민간 기관 등에 관리를 위탁할 수 있다.
- ③ 입주자의 부주의로 인한 시설물 등의 파손 부분에 대해서는 입주자의 부담으로 원상복구 하여야 한다.

- 그 외 세부적인 관리규정이나 아파트형 임대주택(「공동주택관리법」 상 의무관리대상 공동주택) 준용 규정조차 없는 실정

※ 매입 임대주택 중 공동생활가정용 주택(저소득층 장애인, 보호아동 용), 사회적 주택(대학생 등 대상으로 비영리법인, 사회적기업이 운영), 기숙사형 주택(청년을 대상으로 대학 등이 운영) 등은 관리비 부과·집행 근거 및 운영기관 위임 근거(기존주택 매입임대주택 업무처리지침 제33조, 제38조, 제39조)가 있으나, 일반 매입주택은 관련근거 부재

○ 임대주택 운영기관별 자체기준도 없어 임의적·관행적으로 관리

- 운영기관이 세부 관리방안을 정하도록 한 위임규정도 없어 대부분 세부규정 없이 기관형편에 따라 임의적으로 관리
- 이에 따라 관리대상, 관리비 기준, 운영기관과 주민 간 역할도 불명확한 상태에서 관행적으로 관리비 부과·집행 등 업무 수행

< 운영기관별 매입임대주택 관리 방식('20. 4월 국민권익위 실태조사) >

구 분	LH공사	SH공사	경기도시공사	부산도시공사
운영규모	17,712세대	402세대 (23개 단지)	160세대 (13개 단지)	109세대 (7개 단지)
운영유형	청년 3,794세대 신혼부부 13,918세대	청년 329세대(20개 단지) 신혼부부 73세대 (3개 단지)	청년	청년
관리방식	위탁 (45개 지사) 직영 등 (5개 지사)	주민자율 (6개 단지) 위탁 (7개 단지) 직영 등 (10개 단지)	주택관리공단 위탁(수의)	주민자율 (2개 단지) 위탁 (5개 단지)
세부 운영기준	자체 업무처리지침 (위탁근거 및 관리내용 규정)	없음	없음 (입찰매뉴얼에 세부사항 마련)	없음
주요 관리내용	민원처리, 안전점검, 순찰·점검, 용역계약 등	민원처리, 순찰·점검, 공사·용역 계약 등	민원처리, 순찰·점검, 공사·용역 계약 등	민원처리, 순찰·점검, 공사·용역 계약 등
관리비	13,000~55,000원 (입찰매뉴얼에 세부사항 규정)	1~2만원(주민자율관리 시) 3~4만원(위탁관리 시) ※ 별도규정 없음	실비(4~13만원) ※ 별도규정 없음	15,000 ~ 30,000원 ※ 별도규정 없음

- 운영기준이 없어 LH, 경기도시공사의 경우 전문기관에 관리를 위탁하면서 용역 과업지시서를 통해 보수공사, 시설물 안전관리, 청소 관리 등 세부기준을 개략적으로 제시

※ (참고) LH '다가구 등 매입임대주택 위탁관리용역' 과업지시서 내 주요 과업내용

- 세대별 수도요금, 공동수도로·전기료 등 각종 공과금 배분·고지·수납·납부(검침 포함)
- 복도, 벽체, 계단, 주차장, 옥상 등 공동부분 청소업체 선정 및 관리책임
- 입주민 불편사항, 주거사항 등 파악, 민원처리, 입주민 공동사항 조정·처리
- 승강기, 소방시설 등 관리주택 공용시설물 안전관리 등에 관한 업무
- 세대 내부 안전 점검(연1회), 세대 소독 및 방역작업(연1회)
- 기타 입퇴거 시 시설물 점검, 공사세대 점검, 거주자 실태조사 협조업무 등

○ 다가구 매입 임대주택의 경우 입주민 자율기구 설치 곤란

- 다가구 등 매입 임대주택은 입주 세대수가 적고 관련 근거규정이 없어 대부분 주민 자율기구 미설치
- 운영기관은 인력문제로 주택 단위 관리인을 두지 않고 직원 1~2명으로 하여금 지역 내 여러 주택을 관리토록 조치

※ (사례1) 한국토지주택공사 서울서부권주거복지지사 매입 임대주택(69호) 현황
(’20. 4월 국민권익위 실태조사)

- 서울서부권지사는 양천구, 강서구, 구로구, 금천구, 영등포구 등 5개구에 산재한 10개의 매입다가구주택 69개 세대 임대물량의 입주자 임대 및 주택관리를 담당
- 매입임대주택 입주자의 민원신고는 서울서부권지사 담당자가 직접 접수하고 처리함 (외부 민간 관리업체에 대한 민원은 LH 본부에서 직접 처리)

※ (사례2) SH공사 구로·금천센터 매입 임대주택(13개 단지) 현황(’20. 4월 국민권익위 실태조사)

- 구로·금천센터는 매입 임대주택 담당 1명이 관내 13개 단지(청년주택 4개동 포함)을 관리하면서 유지보수업체와 계약하여 청소 등을 지원하고, 입주자 민원신고를 직접 처리

○ 세부 운영매뉴얼 미비로 자율관리 유도의 실효성 저하

- 적은 직원으로 관리가 어려워 일부 운영기관(서울, 인천)은 입주자 대표를 선임하도록 하여 주민 자율관리를 유도하고 있는 실정

< 주민자율관리 주택 현황(’20. 4월, 국민권익위 실태조사 결과) >

기관명	총 관리단지	자율관리 단지	관리비	관리비 용도
서울주택 도시공사	23개 단지 402세대	6개 단지 86세대	1~2만원	공동 사용료, 청소료
인천도시공사	11개 단지 268세대	11개 단지 268세대	2~10만원	공동 사용료, 청소료

- 입주자대표는 공동생활규칙·규약을 마련하지 않은 상태에서 관례적으로 관리비를 부과하고 공용부분 사용료 납부, 청소 등의 기본 관리업무를 수행한 후 그 결과를 주민들에게 공지

※ (사례) SH공사 매입 임대주택 주민 자율관리 실태 ('20. 3월 국민권익위 실태조사)

- SH공사는 매입 임대주택 관리가 어려워 입주민들로 하여금 투표를 통해 대표를 선임하도록 유도하여 현재 6개 단지가 선임되어 있음.
- 입주자 대표는 1~2만원 정도의 관리비를 걷어 공용부분 전기료 납부, 오물처리 등의 기본 관리업무 수행하고 있으며, 주민 과반수 동의를 얻어 공사에 관리비 일부를 납부하고 공사가 계약한 청소업체를 활용하여 공용부분을 청소하고 있음
- 그 외 엘리베이터 점검·관리, 공용전기 등의 공사는 SH공사가 직접 계약한 유지보수 업체가 수행하고, 주차, 보안 등은 CCTV를 통해 공사 직원이 직접 관리

※ (사례) 인천도시공사 매입 임대주택 주민 자율관리 실태 ('20. 5월 국민권익위 실태조사)

- 인천도시공사는 11개 단지 268세대 전체를 주민대표 주도로 자율관리 중
- 하자보수, 안전점검·관리는 주거서비스팀을 구성, 공사가 직접 관리(무상)하고, 주민대표는 공용부분 청소, 전기 등 사용료 부담, 주차 등 생활관리 업무를 수행
- 단, 입주민이 관리비를 미납할 경우 공사가 관리비 납부 안내 및 독촉

○ 자율적 관리 한계로 입주민간 분쟁 가능성 상존

- 별도 규정·기준 없이 관리비를 부과·집행하고, 일부는 집행내역을 공개하기도 하나, 주민 또는 운영기관의 회계점검·감독이 이루어지지 않아 일부 입주민 불만 발생
- 특히, 공용부분 청소상태나 주차관리 등이 미흡할 경우 민원 또는 입주민간 관리비 문제로 분쟁 발생 가능

※ (민원사례) 관리상태 부실, 관리비 집행 불만

- 매월 임대료와 관리비를 내고 있는데, 주차관리와 청소상태는 부실. 이에 대해 확인, 감독을 해달라고 해도 운영기관(공사)은 관심이 없음('19. 4월, 국민신문고)

○ 생활불편 해소를 위한 시스템 부재 및 소극적 대처로 입주민 불만 지속

- 명확한 관리주체가 없어 시설물 유지보수, 공용부분 청소 등은 용역업체에서 관리하고, 생활폐기물 처리, 주차, 방범 문제 등은 운영기관 또는 위탁관리업체 담당자가 순찰·관리

< LH공사 매입 임대주택 생활민원 관리사례('20. 5월 국민권익위 실태조사) >

구 분	관리내용
LH 지사	입주자 모집, 계약, 민원 총괄
공사·용역업체(LH 발주)	누수공사, 하자보수 등 시설물 공사
위탁관리업체	생활폐기물 처리, 주차관리, 방범, 공용 사용료 부과 등 현장 민원
청소·안전 업체(재위탁)	엘리베이터 점검, 소방점검, 공용부분 시설물 관리, 청소 등

- LH, SH 등 일부 운영기관은 전담 전화번호를 활용, 민원신고 및 처리 서비스를 제공하고 있으나, 인력 부족으로 즉각적인 대응 한계

< 운영기관별 민원 관리체계 및 2019년 민원 처리현황('20. 4월 국민권익위 실태조사) >

기관명	관리	민원 처리	전담콜센터		민원처리현황('19년)	
			전담전화	홈페이지	처리건수	주요내용
LH	본사	지사 등 (처리내용 전산입력)	○	○	월 8000여건	생활불편, 시설관리
SH	본사	지사 등	○	-	4	생활불편
부산도시공사	지사	지사 등	-	-	600	시설관리
인천도시공사	본사	본사	○	-	89	시설관리
대구도시공사	본사	지사 등	○	-	60	입주문의
대전도시공사	본사	지사 등	-	-	240	시설관리
경기도시공사	본사 위탁기관	위탁기관	-	-	19	시설관리
제주개발공사	본사 위탁기관	위탁기관	○	○	31	시설관리

- 청소 등 민원 제기 시 실무 담당자의 관리범위가 넓고, 전문업체에 재위탁하고 있는 경우도 있어 즉각적인 조치 곤란

※ (민원처리 사례) LH 서울지역본부('20. 5월, 국민권익위 실태조사)

- 단순 수리, 소모품 교체는 민원접수 즉시 순찰 담당자가 현장을 방문하여 조치하고 있으며, 청소 민원은 순찰 담당자가 **현장 확인후 청소용역업체에** 지시하고 그 결과를 사진으로 제출받고 있으나, 정기적인 순찰은 **1일 1회 정도** 수준임
- LH와 계약당시 직원별 관리기준은 **행정인력은 850세대, 시설인력은 332세대당 1명**이나 계약 이후 관리해야할 세대가 늘어난 만큼 추가 인력을 배치해야 하므로 위탁업체 부담

- 지자체에서도 쓰레기 등을 처리하지 않아 지역 주민이 불만을 제기하거나 매입 임대주택을 혐오시설로 기피하는 사례도 발생

※ (민원사례) 민원 지연처리, 소극적 대응

- 매입 임대주택은 **종량제 봉투 미사용, 음식물 쓰레기 무단 투기 등** 문제가 있어 구청에 문의하였더니 사유지라서 과태료 부과 등 조치가 어렵다고 하고, LH는 쓰레기는 **지역주민이 알아서** 처리해야 한다고 서로 미루고 있음('19. 10월, 국민신문고)
- 임대주택에 무단 쓰레기 투기, 불법 임의주차가 지속되어 **매번 민원을 내지만** 즉각적인 처리가 안되고 있음, CCTV 설치, 단속 등 조치 요망('19. 7월, 국민신문고)

※ (언론보도) 청년매입임대주택 부실관리 고발('20. 2월, 세계일보)

- 서울 성북구의 한 청년 매입임대주택 입주자가 한국토지주택공사(LH)의 부실한 관리실태를 고발
(입주자) 정부는 무턱대고 임대주택 공급만 늘리고 관리는 뒷전, **LH는 월세, 관리비는 받으면서 책임은 회피하고** 있다는 입장
(LH측) 쓰레기 분리수거나 층간소음 등의 갈등은 입주민끼리 해결할 문제라는 입장

- 건물 하자보수와 관련하여 **명확한 책임범위(항목)가 없고**, 하자보수 요청에 대한 **처리기간도 없어** 민원처리 지연

※ 위탁 관리기관은 단순 소모품만 교체 업무만 수행하고, 하자보수 업무는 대부분 운영기관과 별도로 계약을 체결한 용역업체가 수행



※ (민원사례1) 하자보수 처리 지연('20. 6월, 국민권익위 고충민원)

- LH 매입임대주택의 천정 누수 등 하자보수 장기간 미완료('19.5월~'20.6월)로 중증 장애인의 불편과 건강상 문제가 있으니 조속한 해결 요망

※ (민원사례2) 하자보수 소극 대처('20. 4월, 국민권익위 고충민원)

- 매입임대주택 공동현관에 문이 설치되어 있지 않아 보수요구를 하였으나, 구조상 설치하기 어렵다는 이유로 방치하고 있어 겨울철 결로 등 문제가 발생하고 있으니 설치 요망

※ (민원사례3) 하자보수 비용 부담('17. 5월, 국민신문고)

- 노후화된 장판을 하자보수로 교체하는데 가구를 옮기기 위해 하자보수 인부 2명에게 10만원을 줘야 했음. 노인분이나 장애인이 대부분인데 이런 것까지 부담해야 하는지 명확히 할 필요가 있음

- 소음, 상대방 위해, 오물투척 등 공동생활에 부적합한 정신질환자 등에 대한 대응방안도 없어 환자 및 입주민 모두에게 불편 야기

※ (민원사례) 소음 등으로 인한 민원에 소극대처('19. 12월, 국민권익위 고충민원)

- 옆집에 장애인 딸이 있는데 계속 벽을 치고 소리를 질러 부모와 얘기도 하고 LH에 민원제기와 경찰에도 호소를 해보았지만, 소극적인 대처로 일관하고 있어 입주민 피해가 장기화 되고 있음

※ (대응사례) 인천도시공사 공동생활 부적합자 대응('20. 5월 국민권익위 실태조사 결과)

- 인천도시공사는 특약사항으로 공동생활에 부적합하여 '입주민 2/3 이상 동의시 계약을 해지한다'고 명시하고 있으나, 이는 「공공주택특별법」 상 근거가 없으며, 인권침해 소지도 있음

※ 특약사항

1. 임대료 3개월 이상 연체시 계약해지 가능하며, 입주민 2/3이상 퇴거 요구시 계약이 해지됩니다.
2. 본 매입주택은 주민 자치관리 주택으로 입주자 공동관리비(공동청소비, 공동전기, 정화조 청소 등)납시 재계약에 불이익이 있을 수 있으며, 건물 내에서는 (계단실, 복도, 옥상 등) 절대 금연입니다.

※ (언론보도) 서울시 주거복지 상담사 제도('10. 10월 언론보도)

- 서울시는 '10. 7월부터 임대주택에 주거복지 상담사를 선발, 배치하여 홀몸 독거노인, 장애인을 방문하여 복지서비스를 지원하는 한편, 공동주택 거주 부적응자를 주민센터 및 자활센터와 연계하는 제도를 운영중

○ 화재, 안전사고, 범죄 등에 대한 효과적인 예방·대응 곤란

- 매입 임대주택 등 소규모 공동주택은 안전관리계획 수립 및 교육 의무가 없으며, 설계도서, 시설이력 관리 의무도 없고 지자체 장이 안전관리 업무 수행

< 소규모 공동주택과 150세대 이상 의무관리 대상 공동주택 안전관리 비교 >

구 분	소규모 공동주택	150세대 이상 의무관리대상 공동주택
관리주체	시·군·구 (한국시설안전공단, 주택관리사단체 위탁 가능)	입주자 대표회의
관리내용	■ 안전관리계획 수립, 시행 ■ 안전점검 ※ 30세대 미만으로 1세대 면적이 국민주택 규모 이하인 경우 지자체 의무관리	■ 안전관리계획 수립, 시행 ■ 안전점검(반기) ■ 설계도서 보관 ■ 시설이력 관리(도면, 사진 관리 등) ■ 방법, 소방, 안전교육 실시
관련규정	공동주택관리법 제34조	공동주택관리법 제31조, 제32조

- LH의 경우 자체 방침('원스톱 고객만족을 위한 매입임대위탁관리 고도화 추진방침', '18. 8월)에 따라 주택관리를 전문기관에 위탁하면서 용역 과업의 하나로 화재·시설 점검, 내부안전 점검 의무화(연1회)

< LH, 세대 내부 안전점검 체크리스트 서식 >

세대내부 안전점검 체크리스트

주소 (건물명)				조사일자 :	
동번호		호수		조사자	(서명)
				확인자 (입주민)	(서명)

(▷: 낙하물사고 ▷: 화재사고 ◯: 추락사고)

구분	점검사항	점검결과	보강필요성	
			필요	불필요
신발장	▷ 신발장 몸체가 흔들림 없이 부착상태가 양호한가? ▷ 부착형 거울 주변의 실명재 탈락 등으로 인한 탈락위험이 있지 않은가?			
주방기구	▷ 상부장은 견고하게 벽체와의 부착상태가 양호한가? ▷ 상부장 보강목과 몸체의 부착상태는 양호한가?			
욕실	▷ 수납장은 벽체와의 부착상태가 견고한가? ▷ 세면대는 탈락위험 없이 부착상태가 견고한가?			
가스시설	▷ 가스타이머락은 견고하게 부착되어있으며, 정상적으로 작동하는지?			
전기시설	▷ 세대분전반 누전차단기 리셋버튼 동작여부 확인 ▷ 전기 콘센트의 탈락이나 파손으로 인한 누전 위험성 여부 확인			
소방시설	▷ 소화기의 소화액 충전여부 확인 ▷ 단독경보형 감지기는 정상적으로 작동하는지?			
안전기준	▷ 난간의 높이가 120cm이상 확보되는가?			

※ 점검결과에 따라 보강이 필요하다고 판단되는 경우에는 사진, 현황자료(흔들림정도, 탈락가능성, 작동안됨 등) 첨부하여 지역본부 주거자산관리부에 보고



- 대부분 유지보수 업체와 계약하여 엘리베이터, 소방시설 등 안전 시설 점검·보수를 하고, 관리담당 직원이 현장 순찰·점검을 하고 있으나, 관리사무소 부재로 사고 발생 시 즉각적인 현장 대응 한계
- 입주 시 안내문 등을 배부하고 있으나 각종 사고 발생 시 비상 연락망, 세부 대응방법 등에 대한 안내가 거의 없고, 휴일의 경우 근무자가 없는 경우도 있어 입주민의 즉각적인 대응 곤란

※ (소방점검 대응 미흡 사례) LH 경기지역본부(‘20. 5월, 국민권익위 실태조사)

- 전년도 소방서의 소방시설 불시 점검과정에서 직원이 상주하지 않아 소방시설 작동 시 관리 및 대응 미흡을 사유로 과태료 160만원이 부과됨

※ (민원사례) 안전사고 즉각 대응 요청

- 주택 노후화로 소방시설이 제대로 없는 등 화재에 취약한 상태에서 CCTV도 출입구에 하나밖에 없는 실정임. LH 관리사무실에 시설보수와 수시 점검, 관리를 요청하여도 형식적인 대답 외에는 조치가 안되고 있는 실정임(‘19. 10월, 국민신문고)

- 젊은 여성 입주자가 많음에도 CCTV가 없거나, 장기간 관리 부실로 방범창 등이 없는 경우도 있어 각종 범죄사고에 취약

※ (민원사례) 방범 시설 보완

- 딸이 다가구 매입임대주택에 입주하였는데, 입구 가로등 하나 빠고는 주변에 가로등이 없고, 주차장, 지상 어디에도 CCTV가 없음. 젊은 여성들이 많이 거주하는데 방범시설이 너무 부족한 것 같음(‘19. 6월, 국민신문고)
- 매입임대주택에 입주하였는데 계약전에는 확인하지 못했지만, 방범창, 방충망이 엉망이고, 현관문도 고장난 상태임. 저소득층 복지 및 안전관리를 위해 사전에 시설을 제대로 보수하고 임대했으면 함(‘19. 5월, 국민신문고)

○ 입주자 모집, 공가 관리 등 단순 실적 위주의 형식적 점검

- 현행 「기존주택 매입임대주택 업무처리지침」상 운영기관은 매 분기말 정기점검을 실시하고, 그 실적을 시·도지사에게 보고하고, 시·도지사는 반기별로 정기점검을 하고 사후조치를 하도록 규정
- 세부기준을 지자체, 운영기관별로 정하도록 위임하였으나 별도 기준 없이 입주자 모집, 공가 관리 등 임대실적 위주로 점검·보고

※ (참고) 기존주택 매입임대주택 업무처리지침(국토교통부 훈령)

제29조(자료 관리 등) ① 공공주택사업자는 매입임대주택에 대하여 정기점검을 실시하고, 재고 등 주택관리 현황, 입주자 모집 계획 및 실적, 사업추진에 따른 소요비용 등에 관한 자료를 분기별(3월 말, 6월 말, 9월 말, 12월 말 기준)로 작성하여 자료작성 기준 시점의 다음 달 말일까지 국토교통부장관과 도지사 등에게 보고하여야 한다.

② 도지사 등은 입주자에 대한 사회복지서비스 제공·입주대기자·입주자 주거실태, 공동생활가정용 임대사업에 대하여 매년 6월 말, 12월 말을 기준으로 정기점검 하고 필요 시 이에 대한 조치를 하여야 한다.

③ 관계 행정기관 또는 공공주택사업자 등은 제1항 및 제2항의 시행에 관한 세부 기준 등 필요한 사항을 별도로 정하여 운영할 수 있다.

※ 주요 운영기관 분기별 정기점검·보고 실태('20. 4월, 국민권익위 실태조사)

기관명	주요 점검·보고 내용
LH, SH	임대주택 공급 및 공가현황 / 지역별·자치구별·유형별 임대주택 현황 / 공가 현황 분석 및 해소방안 등
경기도시공사	임대주택 공급실적 / 공가현황 조사 결과 및 개선방안 / 매입·전세임대사업 세부 추진현황 등
부산도시공사	연도별·구군별 매입전세 공급현황 / 기존주택 매입실적 및 공급실적 등

○ 매입 임대주택 운영 전반에 대한 서비스 점검·평가 미실시

- ‘공동생활가정’, ‘사회적 주택’은 연 2회 이상 운영실태를 점검하고, 2년마다 평가하여 그 결과에 따라 계약을 체결하도록 규정

※ (참고) 기존주택 매입임대주택 업무처리지침 제35조 및 제38조(국토교통부 훈령)

제35조(공동생활가정 운영 실태 지도·감독) 도지사 등은 다음 각 호에 따라 공동생활가정의 운영 실태 등에 대하여 지도·감독을 하여야 한다.

1. 도지사 등은 운영기관의 사업계획 이행 여부 등 운영 실태에 대하여 연 2회 이상 점검하여야 하며, 운영기관에 대한 지도·감독을 시장 등에게 위임할 수 있다. 이 경우, 관계 법령 등에 따라 정기적으로 점검을 실시하도록 의무화되어 있는 경우에는 해당 점검으로 갈음할 수 있다.
2. 도지사 등은 전문기관에 의뢰하여 운영기관의 사업계획 이행 여부 등 운영 실태와 재계약 여부 등에 대하여 2년마다 평가를 실시한다.
3. 도지사 등은 지도·감독 결과 또는 공동생활가정의 운영상 중대한 문제가 발생한 경우에는 생활보장위원회의 심의를 거쳐 매입임대주택의 임대차 계약을 해지할 것을 공공주택사업자에게 요청할 수 있으며 공공주택사업자는 이에 따라야 한다.

- 반면, 일반 매입 임대주택은 별도 근거가 없어 시설 보수·관리, 불편사항 처리 등 운영 전반에 대한 점검·평가 미실시

○ 위탁관리 업체에 대한 실질적 평가 없이 수의계약 등 체결

- LH를 제외하고는 외부 전문업체에 위탁 시 관리계획 심사·평가 없이 가격 경쟁입찰을 하거나 특정 공공기관·업체와 수의계약 체결

< 운영기관별 위탁관리 실태('20. 4월, 국민권익위 실태조사 결과) >

기관명	위탁단지	위탁기관	계약방법	계약기간	근거
LH	45개 지사	주택관리공단 외 13개사	협상에 의한 계약	1~3년	자체방침 (국토부, '주택관리업자 및 사업자 선정 지침' 준용)
SH	7개 단지	(주)한빛종합관리	경쟁입찰	2년	지방계약법, 자체방침 (국토부, '주택관리업자 및 사업자 선정 지침' 준용)
부산도시공사	5개 단지	(주)장천 외 1개사	수의계약	1년	지방계약법 시행령 제25조 (소액수의계약)
대전도시공사	4개 단지	(주)진성주택관리	수의계약	1년	
경기도시공사	13개 단지	주택관리공단	수의계약	4~13개월	지방계약법 시행령 제25조 (공공기관과 수의계약)

- LH 외 대부분 계약기간 중 관리 능력·실적·성과에 대한 평가 없이 1년 이상 장기계약을 하거나 재계약 체결

※ (참고) LH 매입임대주택 관리업체 선정, 평가실태('20. 4월, 국민권익위 실태조사 결과)

- '원스톱 고객만족을 위한 매입임대위탁관리 고도화 추진방침('18. 8월)'에 따라 위탁 업체 선정시 '협상에 의한 계약'을 체결하면서 입찰가격 외 관리계획, 경력 등을 평가하여 계약 체결, 계약 이후 1년 단위로 실제 운영실적 평가

< 계약체결 시 평가항목 >

< 계약체결 시 관리계획 제출 양식 >

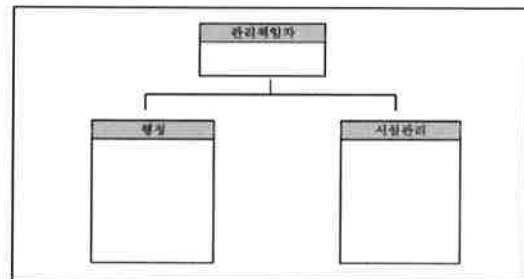
2. 평가항목 및 배점

가. 평가항목 및 배점한도

구분	분야	평가항목	배점			
계			100			
기술 능력 평가 (80점)	계약 (절대 평가)	업재현황 (20)	10			
		· 신용평가등급에 의한 제안사의 경영상태 · 최근 3년 이내 주택관리 수행실적	10			
	비계약 (상대 평가)	일반부문 (10)	· 과업에 대한 이해도 · 다가구 매입임대 관리 경험 및 이해도	10		
		사업계획 (20)	· 관리계획 및 수행전략 작성성 · 관리조직 및 인력운영 계획 · 투입인력의 전문성	20		
			사업관리 (20)	· 임주인 하자신고 등에 대한 초기대응방안 · 관리비 분과, 고지, 수납계획 · 관리비 체납방지 대책 · 관리비 절감 등 임주인부담 최소화방안 · 청소업체 선정 및 환경정비 계획 · 임퇴기업부 수형 계획 · 주택공급시 주택개방 등 공급임부 지원계획 · 하자집수 시 현장확인, 긴급조치, 경미한 보수 처리, 유내·외 보수공사 완료 확인, 사서물 안전전달 등 자산관리임부 수행계획 · 다가구 주택관리 노하우 · 공사에 대한 업무협약방안 · 필요시 인근 관리조직을 통한 지원방안	20	
		기타 (10)		· 임주인 복지서비스 증진 계획 · 친절교유, 직무교육 등 교육훈련계획 · 개인정보 보호 등 보안관리 대책 · 임주인 민원관리 대책	10	
		입찰가격평가(20점)		공사 "협상에 의한 계약체결 세부기준"에 의한	20	

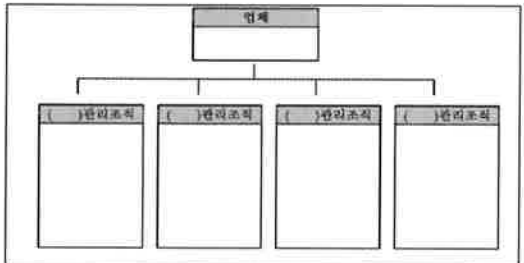
참여인력 조직도(예시)

1. 사업수행조직 구성도



* 부문별 담당업무 및 역할제시

2. 지원조직 조직도



* 부문별 지원가능 업무 및 역할제시

- 이에 따라 관리 능력 및 서비스 향상, 안전관리 대책 보완 없이 형식적 유지 보수 수준으로 운영

※ (민원사례) 무책임한 관리실태 개선 요망

- 주차장 방치 차량 신고, 청소관련 신고, 관리비 신고, CCTV 설치 민원 등 모든 민원에 관리업체는 '모르쇠'로 일관하고 있음. 관리업체, 사무소에 대한 관리 요망 ('19. 10월, 국민신문고)



IV. 개선방안

1 매입 임대주택에 대한 체계적인 관리기준 마련

○ 운영기관별 세부 관리기준 마련

- 운영기관별로 임대주택 물량, 관리여건 등에 따라 세부 관리기준을 마련하도록 의무화하되, 관리비 부과·집행 근거, 임차인대표회의 구성 등 기본적으로 포함될 사항 제시

⇒ 국토교통부 「기존주택 매입 임대주택 업무처리지침(훈령)」 제25조 개정

< 개정(안) 예시 >

현행	개선안(예시)
제25조(주택의 관리) ①매입임대주택의 입주 퇴거시의 전반적인 보수는 공공주택사업자가 수행한다.	제25조(주택의 관리) ① -----
②입주 후 일상 관리는 원칙적으로 공공주택 사업자가 수행하되, 필요한 경우 민간기관 등에 관리를 위탁할 수 있다.	②-----
③입주자의 부주의로 인한 시설물 등의 파손 부분에 대해서는 입주자의 부담으로 원상 복구 하여야 한다.	③-----
④(신설)	④공공주택사업자는 제1항 및 제2항의 시행을 위해 관리비 부과·집행, 공용부분 관리방안, 임차인대표회의 구성 등 필요한 사항을 포함한 세부기준을 별도로 정하여 운영하여야 한다.

○ 운영기관이 활용할 수 있는 표준 관리방안 마련·배포

- 매입 임대주택 관리 관련 지역별 편차를 최소화하고, 운영기관이 세부기준 마련·운영에 참고할 수 있도록 매입 임대주택 표준 관리 방안(가이드라인 등) 제시



※ 매입 임대주택 표준 관리방안(가이드라인 등)에 포함될 사항(예시)

- 입주자 등의 권리 및 의무
- 운영기관, 위탁관리기관, 입주자 등의 관리책임 및 역할에 관한 사항
- 각종 공사 및 용역의 발주와 물품 구입의 절차
- 공동주택의 관리책임 및 관리비 부담에 관한 사항
- 임대인의 하자보수 책임 범위에 관한 사항
- 관리비 세부항목에 관한 사항 및 항목별 부과·집행 기준
- 관리비 등 회계관리 및 회계감사에 관한 사항
- 주차장, 계단, 엘리베이터 등 공용부분 범위 및 관리에 관한 사항
- 화재, 방범, 안전사고 등 예방, 관리에 관한 사항
- 입주민 불편사항 신고 및 처리에 관한 사항
- 기타 입주민 공동체 활성화 및 임대주택 효율적 관리에 필요한 사항 등

※ 세대수가 작아 표준관리방안에 따라 운영하기 어려운 주택의 경우 관리비 부과징수, 공용부분 관리, 화재 및 안전사고 예방 등 주택관리에 필요한 최소한의 범위 내에서 표준 관리방안 등 적용 가능

※ 관리비 세부항목과 관련하여 입주자 부담이 늘어나지 않도록 입주자가 납부하는 관리비 항목을 공용부분 사용료(전기·수도 등), 청소비용 등으로 최소화할 것을 명확히 제시

- 중장기적으로 매입 임대주택 증가로 유지·관리 비용도 늘어나는 만큼 입주자의 일정한 주거서비스 수준 보장·유지를 위해 임대료·관리비 체계 개선, 국가재정 지원·부담방안 등을 전반적으로 검토

⇒ 국토교통부 「기존주택 매입 임대주택 업무처리지침(훈령)」 제25조 개정

< 개선(안) 예시 >

현행	개선안(예시)
제25조(주택의 관리) ①~④(생략) ⑤(신설)	제25조(주택의 관리) ①~④(생략) ⑤ <u>국토교통부장관은 제1항 내지 제4항에서 정한 매입 임대주택의 효율적 관리를 위해 표준 관리방안 등을 마련하여 제시할 수 있다.</u>

2 입주자의 자율관리 기능 강화 지원

○ 주민 자율관리를 위한 기본사항이 포함된 운영 매뉴얼 마련

- 필요시 주민 투표를 통해 입주자 대표를 선임하도록 하고, 관리비 부과, 공용부분 관리, 사용료 납부 등 입주자 대표의 책임과 업무 부여
- 매입 임대주택 관리 관련 운영기관(위탁관리업체 포함)과 입주자 대표 간 역할을 명확히 구분하고, 상호 협조 근거 마련

※ 주민 자율관리 관련 매뉴얼 주요내용(예시)

- 입주자 대표 선출, 해임 등에 관한 사항
- 관리비 부과기준, 집행방법, 집행내역 공개 등 관리비에 관한 사항
- 입주자 대표의 책임과 업무, 입주민 의견 수렴, 동의 등 주택 관리에 관한 사항
- 입주자 회의 개최, 분쟁 조정, 자체 규약의 제·개정 등 자율기구 운영에 관한 사항
- 운영기관(위탁관리업체, 용역업체 포함)과 입주자 대표 간 역할 구분

운영기관(위탁관리업체, 용역업체 등)	입주자 대표
· 시설보수, 엘리베이터, 전기 등 주요 공사, 용역 계약 체결, 업체 관리·감독 · 공사, 용역 관련 관리비 부과·징수 · 입주자 대표 건의사항, 주민 불편사항 접수 및 처리 · 입주자 대표와 정례회의, 주택관리 지원·감독 등	· 공용부분 청소, 주차관리 등 공용부분 관리 · 공용부분 전기, 수도, 가스 등 사용료 납부 · 공용부분 관리비 등 부과·징수 · 주민 의견 수렴, 운영기관 건의 · 입주자 회의 개최, 분쟁 조정, 자체 규약 마련 등

⇒ 운영기관 「매입 임대주택 세부관리 기준」 또는 별도 규정 제정

○ 관리비 부과·집행에 대한 투명성 제고

- 운영기관은 매월 정해진 기간까지 지난 달 공사·용역비와 공용부분 관리비 부과·집행내역을 각각 공개하도록 의무화
- 주민 자율관리시 입주자 대표는 매월 또는 입주민 요구가 있을 경우 관리비 부과·집행내역을 입주자들에게 공개하도록 의무 부여

※ 운영기관은 입주민 신고 또는 건의시 관리비 집행내역 점검하고 그 결과를 공개

⇒ 운영기관 「매입 임대주택 세부관리 기준」 또는 별도 규정 제정

○ 입주민 불편사항 원스톱 신고·처리 체계 마련

- 민원유형별 전담 전화번호, 온라인 신고 시스템 구축, 지역별 담당자 지정 등을 통해 각종 신고사항을 접수, 즉시 처리하는 업무체계 마련
 - 민원접수, 처리가 지연되지 않도록 민원유형별 처리기간 규정, 관리
 - 시설 하자보수 책임 범위(항목)와 하자보수 신고시 처리기간 등을 명확히 규정하고 이를 입주자에게 사전에 안내
 - 공동주택 생활 부적응자 발생 시 전문상담사를 활용한 상담, 주민센터 및 정신보건서비스센터 연계·협조 체계 등 대응매뉴얼 마련·운영
- ※ 피해 입주민이 이주를 요청할 경우 인근 임대아파트 이주 등 지원

⇒ 운영기관 「매입 임대주택 세부관리 기준」 또는 별도 매뉴얼 제정

○ 안전사고 발생 시 대응 매뉴얼 제작·배포 및 시설 점검·보수 강화

- 화재, 가스, 누수 등 사고 유형별 응급 조치사항, 신고요령, 신고 기관(비상연락망) 등 대응 매뉴얼을 제작, 정기적으로 입주민에 배포
- ※ 휴일·야간시간대 민원 및 안전사고 발생 시 대응하기 위한 비상연락망 등 포함
- 출입구, 주차장 등 취약지역을 조사·점검하여 CCTV, 조명, 현관 보안장치, 방범창, 긴급 신고벨 등 보안시설 보완·보수
 - 운영기관 주도로 시설 유지보수 등 관리인력 대상 개인정보, 입주민 보호, 성희롱·성추행 방지 관련 정기 소양교육 및 점검 실시
- ※ 개인정보 악용, 입주민 대상 성희롱·성추행 등 범죄 발생 시 징계·고발 조치

⇒ 운영기관 「매입 임대주택 세부관리 기준」 또는 별도 매뉴얼 제정

○ 운영기관의 서비스 전반에 대한 주기적 점검·평가 실시

- 기존 입주 실적 점검외 유지보수, 민원 접수·처리 등 관리·운영 실태 전반에 대해 점검·평가 실시 근거 마련
- 입주자 만족도 조사 등을 실시하여 서비스 개선 대책을 강구하도록 의무화하고, 필요시 개선여부를 기관운영 평가에 반영

⇒ 국토교통부 「기존주택 매입 임대주택 업무처리지침(훈령)」 제29조 개정

< 개선(안) 예시 >

현행	개선안(예시)
제29조(자료관리 등) ① 공공주택사업자는 매입 임대주택에 대하여 정기점검을 실시하고, 재고 및 공가 등 주택관리 현황, 공가 해소를 위한 조치 계획 및 실적, 입주자 모집 계획 및 실적, 사업추진에 따른 소요비용 등에 관한 자료를 분기별(3월 말, 6월 말, 9월 말, 12월 말 기준)로 작성하여 자료작성 기준 시점의 다음 달 말일까지 국토교통부장관과 도지사 등에게 보고하여야 한다. ② 도지사 등은 입주자에 대한 사회복지서비스 제공·입주대기자·입주자 주거실태, 공동생활 가정용 임대사업에 대하여 매년 6월 말, 12월 말을 기준으로 정기점검하고 필요 시 이에 대한 조치를 하여야 한다. ③ 관계 행정기관 또는 공공주택사업자 등은 제1항 및 제2항의 시행에 관한 세부기준 등 필요한 사항을 별도로 정하여 운영할 수 있다.	제29조(자료관리 등) ① 공공주택사업자는 -- ----, 재고 및 공가 등 주택관리 현황, 공가 해소를 위한 조치 계획 및 실적, 입주자 모집 계획 및 실적, 사업추진에 따른 소요 비용, <u>주택관리, 유지보수, 입주민 불편 해소 등 운영전반에 관한 자료를</u> 분기별(3월 말, 6월 말, 9월 말, 12월 말 기준)로 작성하여 ----- 보고하여야 한다. ② 도지사 등은 입주자에 대한 사회복지서비스 제공·입주대기자·입주자 주거실태, <u>매입 임대 주택 관리·운영 실태</u>, 공동생활가정용 임대 사업에 대하여 ----- 조치를 하여야 한다. ③ 도지사 등은 매년 입주자 만족도 조사를 실시하고 그 결과에 따라 공공주택사업자에게 개선대책을 강구하도록 요구하여야 한다. ④ 도지사 등은 제3항에 따른 만족도 조사 결과 및 공공주택사업자의 개선대책 이행 여부를 경영실적 평가 등에 반영할 수 있다. ⑤ 관계 행정기관 또는 공공주택사업자 등은 제1항 내지 제4항의 시행에 관한 세부기준 등 <u>필요한 사항을 별도로 정하여 운영할 수 있다.</u>

○ 운영실적 평가를 통한 위탁관리 업체 선정·관리

- 입찰금액 평가 외 연간 관리계획, 관리인프라(인력, 경력·자격, 시설 등), 그간의 관리실적 등 **종합적인 심사·평가**를 통해 업체 선정
- 운영기관은 공동생활가정, 사회적주택 등과 동일하게 운영업체의 **관리계획 이행여부, 관리실태를 연 2회 이상 점검**하고, **연 1회 평가**를 실시하여 계약 연장여부 등 판단

⇒ 국토교통부 「기존주택 매입 임대주택 업무처리지침(훈령)」 제29조의2 신설

< 개선(안) 예시 >

현행	개선안(예시)
< 신설 >	<u>제29조의2(위탁업체 지도·감독 등) 공공주택 사업자는 제25조의 제2항 단서규정에 따라 민간기관 등에 관리를 위탁할 경우에 다음 각호에 따라 매입임대주택의 운영 실태 등에 대하여 지도·감독을 하여야 한다.</u> 1. 공공주택사업자는 제25조의 제2항 단서 규정에 따라 민간기관 등에 위탁할 경우 <u>연간 관리계획, 관리인력, 시설, 그간의 관리실적, 연간 관리예산 등을 종합적으로 심의하여 관리업체를 선정하여야 한다.</u> 2. 공공주택사업자는 위탁업체의 관리계획 이행여부 등 운영실태 전반에 대하여 <u>연2회 이상 점검하여야 하며, 이 경우, 관계법령 등에 따라 정기적으로 점검을 실시하도록 의무화되어 있는 경우에는 해당 점검으로 갈음할 수 있다.</u> 3. 공공주택사업자는 전문기관에 의뢰하여 위탁업체의 관리계획 이행여부, 입주자 만족도 등 전반적 운영 실태와 재계약 여부 등에 대하여 매년 평가를 실시한다.

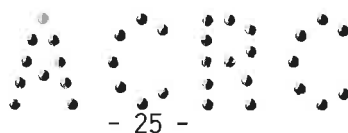
V. 조치사항

☐ **대상기관** : 국토교통부, 한국토지주택공사, 지방개발공사(서울, 부산, 대구, 인천, 대전, 제주 등 35개 운영기관)

☐ 조치사항

세부과제명	조치사항	소관기관
(1)매입임대주택에 대한 체계적인 관리기준 마련	○ 운영기관별 여건에 맞는 세부 관리기준 마련 근거 제시 ○ 운영기관이 활용할 수 있는 표준적인 관리방안 마련·배포 ※ 필요시 지자체 ‘공동주택관리규약’ 준용 근거규정 마련 ※ 중장기적으로 임대료·관리비 부과체계 개선 및 재정 지원방안 등 검토 ⇒ 기존주택 매입 임대주택 업무처리지침 개정	국토교통부
(2)입주민의 자율 관리 기능 강화 지원	○ 주민 자율관리를 위한 기본사항(운영기관 및 임차인 대표의 책임, 권한, 업무 등)이 포함된 운영 매뉴얼 마련 ○ 관리비 부과·집행에 대한 투명성 제고 ⇒ 운영기관 매입 임대주택 세부관리 기준 또는 별도 매뉴얼 제정	LH 지방개발공사
(3)불편사항 처리 및 안전사고 대응 체계 구축·운영	○ 입주민 불편사항 원스톱 신고·처리 체계 마련 ※ 하자보수 범위, 처리기간 규정, 공동주택 부적응자 대응방안 등 포함 ○ 안전사고 발생 시 대응 매뉴얼 제작·배포 및 시설 점검·보수 강화(휴일·야간시간대 비상연락망 포함) ⇒ 운영기관 매입 임대주택 세부관리 기준 또는 별도 매뉴얼 제정	LH 지방개발공사
(4)매입 임대주택 운영에 대한 점검·평가 강화	○ 운영기관의 서비스 전반에 대한 주기적 점검·평가 실시 ○ 운영실적 평가를 통한 위탁 관리업체 선정·관리 ⇒ 기존주택 매입 임대주택 업무처리지침 개정	국토교통부

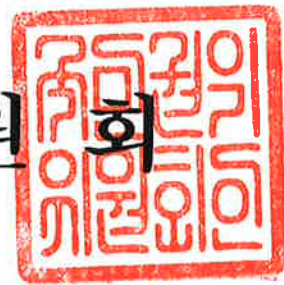
☐ **조치기한** : 2021. 2월



정 본 입 니 다 .

2020. 8. 4.

국 민 권 익 위 원



A C R C