

공동주택 관리자의 일반적 관리업무 실태

- 경기도 광명시 지역 아파트 관리소장을 중심으로 -

A Study on General Management of Multi-family Housing Manager

은 난 순* 홍 형 옥**
Eun, Nan-Soon Hong, Hyung-Ock

Abstract

The purpose of this paper was to find the apartment manager's general work, problems and opinion. 35 managers of multi-family housing which located in Kwangmyung city were interviewed during July, 1999. Questionnaire was consisted of questions which manager's opinion about their job boundaries.

At the managerial standpoint, there was a perceived gap in expectation level about the manager's role between the manager and residents in multi-family housing complexes. The fact that the lack of interpersonal communication caused this gap was founded.

Managerial rules and guidelines should be described in detail and be known by all residents. Specified guideline should be suggested regarding the boundaries of the manager's job, responsibilities and rights, and extra work beyond the management job in order to prevent conflicts or problems between the managing body and the residents. These guidelines also play an important role in solving the conflicts and problems in multi-family housing.

I. 문제의 제기

주택건설에서 아파트(이하 공동주택이라 함)의 건설량은 80년대에 대략 50%를 상회하였으나, 90년대 말에는 80%를 훨씬 상회하고 있어¹⁾ 한국 주택을 대표하는 주택 유형의 하나로 자리매김을 하고 있다.

특히 서울을 비롯한 수도권의 공동주택 보급률은 더욱 높아 노원구와 같이 주택 재고량의 70%이상을 공동주택(노원구, 1999)이 차지하고 있는 지역도 있다. 공동주택은 그 특성상 여러세대가 한 단지안에서 시설과 공간을 공유하면서

거주하기 때문에 일반 단독주택과는 달리 전문적인 관리업무가 요구된다. 이러한 요구를 충족하기 위해 1979년 공동주택관리령이 제정되었으며 전문인력을 양성하기 위해 1990년부터 2년마다 주택관리사(보)라는 국가공인 자격시험이 실시되고 있다. 1980년대 중반부터는 공동주택 노후화에 대비하기 위한 장기수선계획, 각종 안전사고의 방지, 주거환경의 보전, 자산가치의 유지, 주거생활의 안정, 회계사고의 예방과 대책 등 바람직한 공동주택생활을 위한 관리의 전문화를 유도하는 제도 및 실천이 지속적으로 이루어지고 있다. 그러나 주택관리의 내용과 관리자의 활동 및 자질에 대한 검토가 부족한 상황에서 제도적인 측면에서 먼저 실시되어 많은 문제점이 야기되고 있다. 1998년 중반부터 본격적으로 불

* 정회원, 경희대학교 생활과학부 강사
** 정회원, 경희대학교 생활과학부 교수

거져 나온 공동주택관리 비리²⁾에 대한 관심은 사회적인 주목을 받게 되었다.

공동주택관리에 관한 기존의 연구들을 살펴보면, 건축물의 유지관리, 운영관리, 생활관리, 관리업무, 관리제도에 대한 내용으로 나누어 볼 수 있다³⁾. 그러나 대부분 물리적인 효과와 제도적인 입장에서 문제의 대안만을 제시하고 있어 정작 관리의 중심이 되는 관리주체에 대한 고찰은 부족한 실정이다. 따라서 아파트 관리 업무를 집행하는 데 있어 주축이라 할 수 있는 관리주체와의 결기구인 입주자대표회의의 견해와 업무실태를 파악하는 것이 중요한 과제로 요구되고 있다.

주거관리서비스의 질적인 향상을 위해서는 관리주체의 관리업무 수행 실태를 파악하여 문제점을 도출하고 이를 해결할 수 있는 방안의 모색이 강구되어야 한다. 주택관리의 사회적 구축을 중요시한 Clapham(1997)에 의하면, 주택관리의 사회적 구축을 위해 구조주의적 관점에서 주거관리업무의 성격을 정의해야 한다고 보았다. 즉 주택관리자에 의해 구축되고 재생산되는 방법을 살펴봄으로써 주택관리 특성을 정의할 수 있다는 새로운 시각을 제시하였다.

관리사무소장을 중심으로 구성된 관리주체는 아파트 관리업무를 집행하는 데 있어서 실질적인 영향력과 노하우를 갖고 있기 때문에 관리주체가 관리에 대해 어떠한 입장을 갖고 있느냐 하는 문제는 아파트 관리를 방향과 질에 영향을 미치는 주요 변수 중의 하나가 될 것이다. 그러므로 주거관리업무의 성격을 정의하기에 앞서 관리사무소장 측면에서 관리업무 수행도와 실태 파악이 선행될 필요가 있다.

본 연구의 목적은 관리주체의 관리업무수행 정도와 실무에서 제기되는 문제점·제안을 파악하여 주거관리서비스의 작업면(operational) (Franklin, 1998)에 있어서의 질적 향상을 위한 지침 마련에 필요한 기초자료를 제공하는 데 있다.

II. 연구방법 및 절차

1. 조사대상과 조사시기

광명시는 서울시에 인접한 위성도시로 1980년대 초반부터 1990년대 후반까지 꾸준히 공동주택이 지어지고 있어, 현재 전체주택의 약 60%를 차지⁴⁾하고 있는 실정이다. 최근 이 지역에서는 주민들이 아파트 공동체 생활에 대해 많은 관심을 가지고 있을 뿐 아니라 시민단체를 통해 적극적으로 대주민 홍보와 교육이 이루어지고 있다. 또 주민들을 중심으로 공동주택 관리에 대한 전반적인 개혁을 시도하려 하였으나, 관리업무에 대한 방향을 이끌어 내는데 필요한 기초적인 자료가 부족한 실정이다.

이에 본 연구에서는 경기도 광명시를 대상으로 1999년 7월 한달간 이 지역 총 42개 공동주택 단지 중 설문에 응한 35개 단지의 관리사무소장 면담을 실시하였고, 그 결과를 토대로 광명시 지역의 공동주택 관리자의 업무실태를 분석하고자 하였다.

2. 조사내용과 자료처리

공동주택의 일반적인 특징으로 건축연수, 세대수, 층수, 주호배치형식, 관리방식, 난방방식 등을 조사하고, 관리사무소장에 대한 사항으로는 경력, 현 단지에서의 근무연수, 성별, 자격사항 등을 조사하였다. 관리업무에 관한 사항으로는 주민의 여론 수렴 방법, 민원에 관한 사항, 고장수리 서비스, 유지관리, 관리비업무, 입주자대표회의 및 기타 모임과의 관계, 관리규약에 관련된 사항, 관리의 업무로 나누어 살펴보았다. 관리업무에 대한 내용은 문헌고찰과 직접면담, 시민단체 주민대표의 질문사항들을 고려하여 구성하였으며, 자료처리는 SAS Package Program을 이용하여 빈도, 백분율, 평균으로 분석하였다.

Ⅲ. 결과해석 및 논의

1. 일반적 사항

1) 공동주택의 일반적 사항

조사대상지 공동주택의 특성으로 단지당 평균 세대수는 1,025세대이며, 단지 당 평균 동(洞)수는 13개동이고, 층수는 11층이상 15층이하인 단지가 65.4%를 차지하고 있어 대단지 규모의 고층아파트가 많음을 알 수 있다.

표 1. 조사대상 공동주택의 일반사항

일반사항		빈도	%
세대수	500세대미만	10	28.6
	500세대-1000세대미만	10	28.6
	1000세대-2000세대미만	10	28.6
	2000세대이상	5	14.2
계		35	100
동수	10개미만	11	42.3
	10개-20개미만	8	30.8
	20개이상	7	26.9
계		26	100
층수	5층이하	6	23.1
	6층-10층	2	7.7
	11층-15층	17	65.4
	16층이상	1	3.8
계		26	100
건축경과 년수	5년이하	5	15.2
	6년-10년	12	36.6
	11년이상	18	48.5
계		35	100
주호배치 형식	복도식	14	51.9
	계단식	12	44.4
	기타(복합)	1	3.7
	계	27	100
난방방식	지역난방	1	3.2
	중앙난방	15	48.4
	개별난방	15	48.4
	계	31	100
관리방식	자치관리	13	38.2
	위탁관리	20	58.8
	기타	1	2.9
	계	34	100
현관리업체 위탁기간	2년이하	12	60.0
	3년이상	8	40.0
	계	20	100

* 무응답을 제외하고 처리하여, 각 사항의 계는 일치하지 않음

대부분 분양아파트로 건축경과년수는 평균 10년으로 80년대 후반과 90년대 중반사이에 지어진 공동주택이 많았고, 공동주택 형식에 있어서는 복도식(51.9%)이 계단식(44.4%)보다 조금 더 많았으며, 난방방식으로는 중앙난방(48.4%)과 개별난방(48.4%)이 주류를 이루고 있었다. 관리방식의 경우 위탁관리(58.8)가 자치관리(38.2%)보다 더 많은 것으로 나타났으며, 현재 위탁관리회사가 관리해 온 기간은 2년이하가 60%, 3년이상 40%로 이는 위탁관리 계약만료 기간인 2년을 기점으로 볼 때, 관리회사를 변경한 단지의 수가 많음을 알 수 있다.

2) 관리자의 일반적 사항

아파트관리자는 전체 단지의 관리계획을 세우고 주로 공유부분의 유지관리와 주민과의 관계에서 필수적인 생활관리를 하며, 관리비산정과 장단기 수선계획 등의 운영관리를 담당하는 관리자와, 개인부분을 관리하는 거주자로 구성된 관리자가 있을 수 있다. 그러나 관리소의 최고관리자인 관리사무소장은 이 모든 관리의 질에 영향을 미친다고 생각되어 이들을 대상으로 인터뷰하였고 이들의 일반적 특성을 살펴보았다.

관리사무소장의 특성을 살펴보면, 성별에 있어서는 93.9%가 남성이었고, 자격증 보유현황으로는 37.5%가 주택관리사 자격을, 28.1%가 주택관리사보 자격을 취득하고 있으며, 주택관리사(보) 자격증 외에 기타 전기기사 자격이나 방화기사 자격증을 겸하여 소지하고 있는 사람도 28.1%를 차지하고 있어 대부분 관리와 관련된 전문자격증을 소지하고 있었다. 이는 광주 소재 아파트 관리사무소장을 대상으로 한 연구(장석배, 1993)⁵⁾와 대비되나 이는 주택관리사 시험 도입초기에 경과조치가 있었으나 최근에 자격증 소지여부가 더 강화된 데 원인이 있다고 볼 수 있다. 자격을 취득한지는 평균 4년으로 나타났으며, 관리사무소장으로서의 경력은 평균 8.3년이고, 현재 근무하고 있는 단지에서의 근무년수는 평균 2.2년인 것으로 나타나, 이직율이 높음을 추정할 수

있다. 따라서 장기적인 계획수립 및 체계적으로 관리를 해 나가는데 어려움을 초래하리라 생각 된다.

근무환경에 대한 평가에서는 63.7%가 나쁘다 라고 답하였고, 3%만이 좋다고 하여 관리소장 들이 근무 여건에 대하여 불만을 많이 갖고 있으며, 이는 광주시의 연구(장석배, 1993)⁶⁾에서도 일치한다. 이는 전문자격인으로서의 관리사무 소장의 근무환경적 조건이 열악함을 짐작케 한다.

Giddens의 구성주의 이론에 근거하여 주거관 리연구의 사회적 구축을 분석한 Clapham(1997) 의 연구에 의하면, 전문직으로서의 주거관리직이 허약한 것도 주거관리의 발전에 커다란 제약이 되고 있음을 볼 수 있는데, 영국의 경우 1986년 도에 55,000명의 주거관리직 종사인 가운데 2,500명 이하만이 전문직으로서 영역에 속하는 일을 하고 있는 것이(Clapham, 1997) 문제점으 로 지적되고 있다. 대학에서 전문교육을 실시하

고 있으며 대학졸업후 2년의 기간동안 자격증을 위한 diploma를 취득하게 되어 있는 영국에서도 이러한데 우리나라는 처음부터 주택관리사(보) 시험이 20세 이상의 모든 성인에게 개방됨으로 써 전문적인 교육을 받을 필요가 없는 시험으로 출발하였다는 것도 주거관리의 사회적 구축에 큰 장애가 되는 요인으로 지적될 수 있다.

2. 관리자의 관리업무 실태

1) 유지관리와 고장수리 서비스

중양집중식인 난방의 경우 보일러 가동 횟수 와 시간상 규칙이 있는지 살펴본 결과 77.8%가 외기온도에 따라서 보일러 가동횟수와 시간을 조절한다고 하였으며, 외기온도와 상관없이 일률 적으로 가동 횟수와 시간을 지킨다라고 한 경우 도 11.1%로 나타났다.

소독에 있어서 문제점으로는 시간이 맞지 않 아 일제 소독시 누락되는 세대가 많다(80.8%)라 는 점을 가장 많이 지적하고 있으며, 그밖에도 소독횟수가 적어 중간에 개별 소독을 하는 가구 와 소독약의 효력에 불만이 많아 참여세대수가 적은 경우도 있었다.

승강기 관리를 보다 효율적으로 하기 위한 방 안으로는 정기점검을 더 자주하는 것(64.3%)이 가장 좋겠다고 하였으며, 관리소에서 순회점검 을 더 자주할 필요성을 지적하거나(17.9%) 이용 자들에게 교육을 자주 실시(14.3%)하는 방법도 필요하다고 하였다.

각 세대에서 부품교체가 필요한 고장수리가 발생하였을 경우에는 해당세대에서 직접 부품을 구입했을 때만 수리(46.9%)해 주는 단지가 많은 것으로 나타났다(표3 참조). 이는 고장수리의 종 류에 따라 관리사무소에서 처리해 줄 수 있는 범위가 다르겠지만, 대주민 서비스를 우선적으로 생각하여 업무처리를 할 수 있도록 하는 방안을 강구할 필요가 있음을 알 수 있다.

표 2. 관리사무소장의 일반사항

일 반 사 항		빈도	%
성별	남	31	93.9
	여	2	6.1
	계	33	100
자격사항	주택관리사	12	37.5
	주택관리사보	9	28.1
	주택관리사 (보)자격 + 기타자격 (방화기사등)	9	28.1
	없음	2	6.2
	계	32	100
자격취득 년수	3년미만	7	30.4
	3년이상-5년미만	8	39.2
	5년이상	7	30.4
	계	22	100
경력	5년미만	8	25.0
	5년이상-10년미만	11	34.4
	10년이상	13	40.6
	계	32	100
현단지에서의 근무년수	1년이하	16	50.0
	1년-3년	10	31.2
	3년초과	6	18.8
	계	32	100

*무응답을 제외하고 처리하여, 각 사항의 계는 일치 하지 않음

표 3. 부품교체가 필요한 고장수리의 처리 방법

내 용	빈도	%
관리소에서 예비부품을 준비해 두었다가 실비로 수리해 줌	9	28.1
해당세대에서 직접 부품을 구입했을때만 수리해 줌	15	46.9
개별세대에서 알아서 하도록 함	4	12.5
기타	4	12.5
계	32	100.0

이러한 결과로부터 알 수 있는 것은 우리나라에 있어서 아직 작업면(operational)에 있어서의 노하우가 충분히 축적되지 않았음을 짐작케 한다. 다른연구(은난순·홍형욱, 2000)에서 법정관리비는 관리평수 증가에 따라 오히려 감소하는 것으로 나타났으므로 관리회사가 적정규모로 여러단지를 관리한다든가 필요한 부품을 공동구매한다든가 소독과 난방의 효율에 대한 지식을 교환한다든가 하는 관리의 전문성이 절실히 필요함을 알 수 있게 해준다.

2) 관리비 업무

관리비 산정방식으로는 연간예산제가 81.0%로 가장 많았고 월별정산제의 경우 18.0%로 나타나 대부분의 공동주택에서 연간예산제를 채택하고 있음을 알 수 있다. 관리비 예산결산내용을 입주자대표회의에 보고하거나 입주자에게 통지하는가에 대해서는 전체 입주자들에게도 보고한다가 53.3%, 입주자대표회의에만 보고한다고 한 곳이 40.0%인 것으로 나타났다. 관리비 장부에 대한 입주자 또는 임차인들의 열람 요구가 있었는가에 대해서는 있다고 답한 곳이 51.5%이고, 열람 요구가 있는 경우 월 1.2건 정도 발생하는 것으로 나타났으며(표4), 비교적 최근에 와서 관리비에 대한 주민들의 관심이 높아지면서 열람 요구가 증가되고 있다고 관리소장들은 지적하고 있다. 광명시는 경제정의실천운동연합(경실련)에서 운영하는 아파트 주민학교가 비교적 잘되고 있는 지역으로서 년 1회 지역아파트 주민을 대상으로 심포지움을 개최하고 있고 홍보자료등도 출판하고 있다. 이러한 여파로 아파트 관리에 관한 주민들의 관심이 많이 높아지고 있다.

관리비에 관한 의견사항이나 관리비의 부과내

역 등을 입주자에게 통지하거나 공시하는 가에 대해서는 관리비 내역서 등을 통해 개별 통지(50.0%)하거나 공공장소에 공시(47.1%)하는 방법을 주로 이용하고 있었다. 관리비 내역서를 주민들에게 배부하는 방식은 필요한 세대만 가져가도록 비치(37.1%)하거나 일정한 곳에 1부씩 비치하여 보도록 하고(37.1%) 있으며, 집집마다 배부하는 단지도 22.9%인 것으로 나타나 대부분(97.1%) 관리비내역을 공개하고 있었다. 그러나 보다 중요한 것은 공개된 관리비내역서에 대해 주민들이 관심을 가지고 지켜보느냐 하는 점⁷⁾이며, 관리비내역에 대해 관리 감독이 가능하나 하는 것이다. 또한 법정관리비는 현재 건축경과년수와 세대수가 증가하면 증가하는 것으로 나타나고 있으므로(은난순·홍형욱, 2000), 건물의 유지관리와 운영관리에 주민들이 좀더 관심을 가져서, 관리자들이 유지관리 시기에 각별히 유의하여 건축경과년수가 증가하더라도 시설이 조기에 낙후되어 관리비 증가요인으로 작용하지 않도록 지식과 기술축적을 공유할 수 있는 방안도 마련되어야 할 것이다. 이를 위해서는 주민들이 자신이 지불한 비용에 대한 관심과 이를 평가할 능력을 갖추어야 하며 이를 지원해 줄 수 있는 홍보 및 교육이 무엇보다도 시급한 실정이다.

표 4. 관리비 관련 사항

	내 용	빈도	%
예산집행실적보고	전체 입주자들에게 보고	16	53.3
	입주자대표회의에만 보고	12	40.0
	보고 하지 않고 있다	2	6.7
	계	30	100.0
관리비 의결사항, 부과내역의 입주자 통보	하지 않는다	1	2.9
	관리비 내역서 등을 통해 개별 통지	17	50.0
	공공장소에 공시	16	47.1
	계	34	100.0
관리비 내역서 배부방식	집집마다 배부	8	22.9
	필요한 세대만 가져가도록 비치	13	37.1
	일정한 곳에 1부씩 비치하여 열람	13	37.1
	배부하거나 공시하지 않음	1	2.9
	계	35	100.0

매월 관리비를 체납하고 있는 세대수는 10세대 미만(43.5%)가 가장 많았으며 40세대이상인 단지도 34.8%를 차지하였다. 이렇게 관리비를 체납하는 경우 관리사무소 측에서 대응하는 제재 조치로는 경고와 단전, 단수를 실시하고 있는 것으로 나타났는데, 3개월이상 체납시 경고 후 단전, 단수를 하는 단지가(56.0%)가 가장 많은 것으로 나타났으며 33.0%는 경고만하고 별다른 조치를 취하지 않고 있었다. 관리주체의 관리비 체납자에 대한 단전, 단수 등의 조치로 주민의 기본생활을 저해하는 방법이 합법적이나 하는 논란이 제시되기도 하였는데, 산업자원부에서는 관리주체가 공동주택관리령등에 의해 단전조치를 할 수 있는 법적 지위를 인정하고 있으므로 가능하다(아파트관리신문, 1998.12.26)는 유권해석을 내린 바 있다. 따라서 체납세대로 인해 다른 세대가 그 피해를 보는 일이 없도록 관리주체 측에서 관리규약등에 구체적인 방안을 제시해 놓는 것이 필요하리라 본다.

최근 관리비의 비용으로써 부녀회나 기타 모임에서 수익사업이나 공용공간을 이용해 벌어들이고 있는 잡수입이 운영관리에 있어 문제점으로 계속 지적되고 있다. 광명시 단지들의 경우, 부녀회(새마을부녀회를 포함해서)가 광고수입, 상인에게서 받은 사용료등을 독자적으로 관리하고 있는 곳이 조사대상 공동주택의 절반이 넘는 것(59%)으로 면접결과 나타났으며, 그 다음으로 관리주체가 관리하여 특별수선충당금에 넣고 있는 곳(35%)이 많았다. 그러나 노인회나 부녀회가 관리하면서 입주자대표회의와 합의하에 주민의 복지를 위해 쓰고 있었으나 감사를 받는 경우는 매우 드문 것(6%)으로 나타났다⁸⁾. 잡수입은 가능한 주민에게 혜택이 돌아가도록 해야하며, 따라서 단지 내 자생단체(부녀회, 노인회, 동호회 등)에서 운영되고 있는 수익사업은 관리사무소에서 운영을 일원화하거나 관리사무소 통제하에 자생단체에 위임되는 것이 바람직하다고 본다.

3) 관리규약에 관련된 사항

공동주택의 관리는 단지마다 자체적으로 관리규약 및 규정을 정하여 이를 기준으로 관리하도록 되어 있다. 최근 주택관리에 관한 민원의 상담을 처리하는 정부기관의 답변을 살펴보면, 많은 수의 문제 해결 방안을 당해 단지의 관리규약에 따라 처리하도록 되어 있다. 이렇듯이 관리규약은 공동주택 생활의 제반 사항을 규정하는 단지내의 자치법(法)과도 같은 효력을 갖고 있다. 그러나 관리규약이 이렇게 중요한 계약사항임에도 불구하고 관리규약이라는 것이 있는지조차 모르고 있는 입주자가 상당수에 이른다⁹⁾. 광명시의 경우 관리규약을 위반한 입주자들에게 제재조치를 취하는 방법에 대해 조사한 결과 조사단지의 67.7%가 관리규약이 정하는 바에 따라 제재조치를 취하고 있는데 그 중 입주자대표회의의 의결 후 중지요청을 입주자에게 하고 있는 단지는 41.9%, 입주자대표회의의 별다른 의결없이 관리규약에 충실하여 조치를 취하는 경우가 25.8%인 것으로 나타났다. 새로 입주한 세대에 대하여 관리규약을 관리사무소에서 따로 배부하고 있지 않는 것(73.5%)으로 나타나 새로 이사 온 세대에 대하여 단지내 관리규약에 대한 설명이 부족함으로써 준수해야 할 사항에 대한 갈등이 일어나는 요인이 되고 있음을 알 수 있었다. 이러한 내용의 홍보는 '아파트주민학교'와 같은 범아파트적 단체를 통해서도 이루어질 수 있지만, 한 단지에 입주를 하면 거주자가 가질 책임과 권한이 무엇인지를 알릴 권리와 의무가 관리주체 측에서 명백히 주어질 필요가 있다. 또 주민들도 이러한 권리와 의무에 대한 인식이 제대로 되어야 주거관리서비스의 사회적 구축이 제대로 이루어질 수 있을 것이다.

관리규약을 개정할 필요가 있는냐고 관리사무소장의 의견을 물은 결과¹⁰⁾ 절반이상이 꼭 개정할 필요가 있다(53.1%)고 응답하였는데 그 이유는 공동주택관리령이 여러번 개정되었기 때문(57.9%)에 바뀐 내용을 적용하기 위해서 관리규

약을 수정할 필요가 있다고 하였다. 관리규약 중 우선적으로 개정되어야 한다고 보는 항목으로는 입주자대표회의에 관한 사항(28.0%)과 입주자들의 권리, 의무에 관한 사항(24.0%)이 비교적 높게 나타나, 관리규약에서의 이러한 사항이 기본적인 피상적이기 때문에 좀더 구체적으로 제시되어야 할 필요가 있다(표5 참조).

사회적으로 구축될 수 있다”고 한 것과 같다. 즉, 구조적·제도적·조직적 측면의 주거관리가 사회적으로 제대로 구축되지 못한 우리나라와 같은 현실에서는 오히려 주민들이 상호주관적인 주거관리의 구축을 통해 구조적·제도적·조직적 측면의 사회적 구축이 이루어 질 수 있도록 유도하는 역할을 강화하지 않으면 안될 것이라는 점이다.

표 5. 관리규약과 관련된 사항

내 용		빈도	%
관리규약의 입주민 등 관계 조지	관리규약이 정하는 바에 따라 입주자대표회의의 의결 후 중지 요청을 공시한다	13	41.9
	관리주체가 관리규약이 정하는 바에 따라 필요한 제제 조치를 취한다	8	25.8
	별다른 조치를 취하지 않는다	8	25.8
	기타(홍보만 한다 등)	2	6.5
	계	31	100.0
새로운 세대에 대해 관리규약 배부 여부	관리사무소에서 따로 배부	3	8.8
	따로 배부하지 않음	25	73.5
	이전 거주자가 새 거주자에게 넘겨주도록 함	6	17.7
	계	34	100.0
관리규약 개정 필요성	전혀 필요없다	9	28.1
	보통	6	18.8
	매우 필요하다	17	53.1
	계	32	100.0
개정되어야 하는 이유	공동주택관리령이 개정에 되었으므로	11	57.9
	현 관리실태 및 입주자의 생활에 적용할 수 있게 하기 위해	6	31.6
	기타	2	10.5
	계	19	100.0
관리규약 중 우선적으로 개정되어야 한다고 보는 항목	총칙부분	0	0.0
	입주자들의 권리의무	6	24.0
	입주자대표회의	7	28.0
	관리주체	1	4.0
	회계	1	4.0
	공용부분 등의 범위와 관리책임	1	4.0
	장기수선계획과 특별수선충당금	3	12.0
	공동생활의 질서유지	3	12.0
	기타	3	12.0
계	25	100.0	

이상의 결과에서 시사하는 것은, Franklin (1998)이 “상호주관적(intersubjective)으로 주거관리가 절충되고 해석되며, 서비스의 전달이 일선에서 이루어지는 수행방식을 알아야 주거관리가

4) 입주자대표회의와의 업무 관계

관리주체와 입주자대표회의 그리고 기타 모임과의 관계에 대해 알아 보았다. 관리주체와 입주자대표회의와의 관계에 있어서는 대체적으로 잘 협의하여 원만하게 운영해 나가고 있다고 답한 경우가 70.0%로 가장 높게 나타났다. 그 다음으로는 입주자대표회의가 관리주체에 대한 월권행위가 잦다는 의견이 29.0%를 차지하였다. 구체적으로 관리업무에 있어 관여정도를 조사한 결과 많이 관여한다(80.6%)라고 대부분 지적하였으며, 특히 관리주체 인사권에 있어서도 입주자대표회의가 많이 관여(51.7%)하고 있다고 지적하고 있어 의결기구인 입주자대표회의와 집행기구인 관리주체의 업무범위가 보다 명확히 규정되어야 할 필요성을 보여주고 있다. 최근 개정('99.10.30)된 공동주택관리령 제10조 제11조에 의하면 입주자대표회의의 주택관리업자와 자치관리기구에 대한 부당간섭과 지휘를 금하도록 하고 있다. 이러한 의결기구와 집행기구의 법적인 구분에 이어, 앞으로는 두 집단간의 구체적인 활동범위까지도 정립될 수 있도록 구체적인 작업면(operational)에 관한 많은 연구가 뒤따라야 할 것이다.

5) 주민의 여론 수렴과 민원처리

공동주택 관리를 함에 있어 주민들의 여론을 어떻게 수렴하고 있느냐 하는 질문에서는 71.0%가 반상회를 통해 하고 있는 것으로 나타났다. 이는 주민들이 자신들의 주거 생활에 대해 관심을 갖고 있는 경우 반상회에 참여 할 가능성이 많으며, 주민들을 관리에 참여시키는 데 반상회

를 적극 활용하는 방안을 강구할 수 있는 가능성을 보여주고 있다. 반상회는 상호주관적(intersubjective) 주거관리의 사회적 구축을 위해 효과적인 방안이 될 수 있으므로 이에 대한 건설적인 지도 육성도 더욱 활성화될 필요가 있다고 생각된다.

관리사무소에 접수되는 민원의 월당 건수는 최소 3건에서 최대 750건까지 있으며 평균 139건 정도인 것으로 나타났으며, 민원의 내용은 표 6에서 보듯이 주차문제, 승강기 고장의 유지관리 문제와 이웃생활문제에 관한 민원이 가장 많이 나타났다. 그밖에 난방분야, 경비원 근무태도에 대한 민원도 많이 접수되고 있는 것으로 나타났다. 현 주택관리사 자격 시험은 유지관리 중심으로 시험과목이 구성된 것은 한계가 있으므로, 대인관계·가족생활·상담 등에 대한 과목을 시험 내용에 포함시키거나, 대학에서 이러한 과목을 이수한 자에게 면제 혜택을 주는 방안, 자격증 취득 후 일정기간 동안의 교육과정을 통해 주민들의 생활문제 해결에 대한 소양을 갖출 수 있도록 필수코스를 만들어 운영하는 방안 등 여러 가지로 모색해볼 필요가 있다.

다양한 민원을 해결하는 데 있어 어려운 점으로는 입주자의 과도한 요구와 인식부족(80.0%)을 가장 큰 이유로 들고 있다. 따라서 정규적인 '주민과의 만남'등을 기획하여 관리사무소의 역할과 활동범위에 대한 홍보가 이루어져서 관리소와 입주자와의 시각 차이를 좁혀나갈 필요성이 있음을 알 수 있다.

표 6. 민원 내용

내 용	누적빈도(%)
승강기 고장	20(13.1)
전기, 가스분야	13(8.5)
난방분야	16(10.0)
온수문제	11(7.2)
경비원 근무태도	16(10.0)
미화원 근무태도	14(9.2)
관리사무소 직원의 근무태도	10(6.5)
주차문제	23(15.0)
이웃생활문제 (애완동물 사육, 층간소음 등)	20(13.1)
기타(노후화로 인한 결함 등)	10(6.5)
계	153(100.0)

6) 관리외 업무

수도나 전기 검침은 원래 관리업무에 속하는 것이 아니라 한전이나 수도국에서 해야 되는 업무이나 많은 관리사무소에서 대행해 주고 있어 입주민들 대부분이 관리업무의 일부로 인식하고 있다. 그러나 이러한 업무는 관리사무소 직원들이 해야만 하는 업무가 아니므로 업무시간 내에 검침을 대행해 주는 것에 대해 이의가 제기되고 있다.

조사대상지역의 경우 수도, 전기검침은 절반이 넘는 단지(64.7%)에서 검침대행을 해주고 있었으며, 검침대행이 이루어지고 있는 시간은 대부분 업무시간 내(96.2%)인 것으로 나타났다. 단순 검침만 대행해 주는지 검침한 내용을 자료전산화까지 해주는지에 대해서는 52.2%가 자료전산화 업무까지 해준다고 하였다. 이러한 검침대행이 타당한지에 대해서 응답한 관리사무소장의 45.0%가 부당하다고 답하였으며, 이는 검침대행이 업무시간내에 이루어져 본 업무에 지장을 주거나 업무량이 많아지는 것에 대해 우려하고 있음을 알 수 있다. 검침 대행료는 대행한 직원에게 수당으로 지불하고 있는 곳이 64.0%이고 잡수입으로 처리하는 경우는 8.0%에 지나지 않아 검침대행료의 처리를 둘러싼 문제가 제기되고 있다. 만약 업무시간내에 이루어질 경우라면 이를 잡수입으로 처리되도록 할 필요가 있고, 직원수당으로만 지불된다면 근무의 시간에 검침이 이루어져야 하는 것이 갈등을 해소하는 방법이 될 것이다.

IV. 결론 및 제언

본 연구에서는 주거관리의 사회적 구축 가운데 작업면(operational)의 성숙을 위해, 단지의 관리주체 대표가 되는 관리사무소장을 대상으로 일반적 관리업무 실태를 검토해 보고, 각 업무의 집행에 있어 문제점과 그 해결방안은 무엇인지 알아보는데 그 목적이 있다. 관리업무는 유지관리와 고장수리 서비스, 관리비 업무, 관리규약

사항, 입주자대표회의와의 업무 관계, 주민의 여론 수렴과 민원처리 방법, 관리외 업무로 나누어 조사하였다.

그 결과 전체적으로는 대주민 서비스를 우선적으로 생각하여 업무처리를 할 수 있도록 하는 방안을 강구할 필요가 있음을 알 수 있었다. 유지관리상 발생한 고장수리에 대한 수선범위와 방법은 법에서 정하고, 따로 정하고 있지 않은 경우 단지 상황에 맞게 설정해야만 한다. 또 운영관리상에 있어서는 관리비 내역서의 공개 및 대주민 홍보, 관리규약의 정기적 개정 및 대주민 홍보, 입주자대표회의와의 업무 범위 설정이 명확히 이루어져야 할 것이다. 주거생활관리의 경우, 주민의 여론 수렴과 민원처리, 관리수준 기대에 있어 입주자와 시각 차이가 있었다. 이러한 차이는 무엇보다도 상호간의 대화 부족에서 그 원인을 찾을 수 있다. 따라서 주민의 여론 수렴을 보다 체계적으로 실시할 수 있도록 여론 수렴방법 및 절차를 세분화할 필요가 있고, 사례별 민원의 처리 지침 등을 관리규약에 명시할 필요가 있다. 수도, 전기 점검대행과 같이 본연의 관리업무는 아니지만 오래전부터 관례화되어 온 관리외 업무에 대해서도 준비를 할 필요가 있다. 또한 공동주택관리령이 제정된지 20년이 지난 현 시점에서 주민들이 안심하고 자신들의 재산관리를 맡길 수 있도록 관리업무의 전문화와 경영마인드 도입을 제고해야 할 것이다.

명확한 관리기준의 부재는 입주민들의 불만을 가중시킬 수 있다. 따라서 공동주택의 '자치법'이라 할 수 있는 관리규약과 관리규정을 보다 구체적으로 세분화하여 유지관리, 운영관리, 생활관리의 각 세부사항을 단지 상황에 맞게 규정하여 둘 필요가 있다. 또 이렇게 마련된 관리지침을 입주자들에게 충분히 알리는 것 또한 중요하다. 관리자 업무수행의 가장 궁극적인 목적은 주민의 재산과 권익을 보호하는 데 있으므로, 관리업무에 대한 대주민 교육과 홍보에 주의를 기울여야 하며, 입주자의 책임과 권한에 대해서도 명확하게 정비하여 입주자 상호간에 발생하는 문

제점을 예방하고 문제 발생시 이를 해결하는데 근거가 될 수 있는 지침이 구체적으로 제시되어야 할 것이다.

주

1) 아파트건설량의 증가추세 (단위: 호수, %)

	'85	'90	'95	'98
주택건설량	222,362	750,378	619,057	306,031
아파트건설량	132,114	501,036	497,273	262,879
(%)	(58.1)	(66.8)	(80.3)	(85.9)

출처: 주택포럼(1999)제1호, p122

2) 광명경실련 주민학교 심포지움 자료집, 1999, p37. 동아일보, 1998.11.27일자 기사.

3)

년도별 주택관리관련 연구발표 자료수

내용 년도	1980 ~1984	1985 ~1989	1990 ~1994	1995 ~	계
	유지관리	6	7	18	
운영관리				4	4
생활관리			1	3	4
관리업무		3	3	2	8
관리제도	7	11	5	5	28
관리실태	3		2	3	8

* 학술지계재논문 (대한건축학회논문집, 한국주거학회지, 한국주택학회지, 대한가정학회)과 학위논문, 보고서를 기준으로 분류함.

* 임대주택관리, 외국의 주택관리에 대한 내용은 제외함.

4) 광명경실련 주민학교 심포지움자료, 1999, p38.

5) 장석배의 연구대상 관리사무소장의 경우, 주택관리사(보) 자격을 가진 사람이 1,8%에 지나지 않았다.

6) 전체적인 근무환경과 업무에 대한 만족도에서 59.4%가 불만, 18.9%가 만족, 기타가 21.7%인 것으로 나타났다.

7) 노원구(1997)의 경우, 조사대상자의 43%가 관리비 부과기준 및 사용처에 대해 잘 모른다고 답하였다.

8) 서울시 노원구(1997)의 경우,

재활용품 판매대금의 용도

구분	잡수입 처리	부녀회 기금	재활용품 처리수수입	기타	총계
빈도	41	92	170	116	419
(%)	(9.8)	(22.0)	(40.6)	(27.7)	(100.0)

재활용품 분리 판매담당자

구분	통·반장	부녀회	경비실 직원	기타	총계
빈도 (%)	78 (17.4)	81 (18.1)	196 (43.8)	92 (20.6)	447 (100.0)

- 9) 서울시 노원구(1997)의 경우, 관리규약을 읽어본 경험이 없다는 응답자가 조사대상자의 33%에 이르고 있다.
- 10) 노원구(1997)의 경우, 관리소장의 57.9%가 개정의 필요성을 주장하였다.

참 고 문 헌

- 1. 방경식(1999). 주택의 보수·개량 필요성 및 대책 방안, 『주택포럼』 99년 제1월호.
- 2. 장석배(1993). 공동주택 관리인의 관리태도에 관한 연구, 조선대 석사학위논문.
- 3. 노원구(1999). 공동주택관리길잡이
- 4. 광명경실련(1999). 주민학교 심포지움자료집
- 5. 아파트관리신문 1998년 12월 26일자 기사
- 6. 경실련(2000). 더불어 사는 주거만들기
- 7. 은난순·홍형옥(2000). 공동주택 관리비의 분석 및 추정 시뮬레이션, 대한건축학회학술논문집 16권 8호 통권 142호
- 8. Clapham, D(1997). "The Socail Construction of Housing Management Research", *Urban Studies*, Vol.34, nos 5-6, 761-774.
- 9. Franklin, B. J.(1998), "Constructing a Service: Context and Discourse in Housing Management", *Housing Studies*, Vol.13, No.2, 201-216.