

공동주택관리지원센터의 역할과 장단기 발전방안 연구

Roles of Housing Management Support Center and Short-and Long-Term Development Plan

은난순*
Eun, Nan-Soon

곽도**
Kwak, Do

채혜원***
Chae, Hae-Won

지은영****
Jee, Eun-Young

Abstract

This study was carried out to offer direction to the Housing Management Support Center in terms of its key features and specific operational tasks. The research involved the property management office (n=35) and Resident Representatives of the apartment blocks (n=52). Advisory Services conducted a consumer survey, as well as a survey of expert interviews (n=15). Survey results were as follows: (1) the Managing Director and secretary residents were satisfied with the Diagnosis and Advisory services; (2) the administrative support services need to address housing issues, including a long-term repair plan and advice on using long-term repair reserves and “conflict resolution associated with public housing management”; and (3) there was a greater need for a “basic, common-sense Housing Management Information Base to provide services to the Resident Representatives of the apartment blocks”. Based on the survey results, the main roles of the Housing Management Support Center are to act as a House of Commons Administrator to handle complaints with counseling, diagnosis and advice; to support the Resident Committees; to provide professional training, research, and investigation; to support community revitalization; to manage the business of guidance and inspection; to coordinate conflicts and disputes; to build a comprehensive source of information; and to build networks.

Keywords : Housing Management Support Center, Management Diagnosis and Advisory Services

주요어 : 공동주택관리지원센터, 관리 진단과 자문 서비스

I. 서론

1. 연구배경 및 목적

아파트를 포함한 공동주택은 공유부분과 전용부분으로 구분되어 공동의 관리 영역이 존재할 뿐만 아니라 단독주택에 비해 중요한 시설·설비가 많으며, 공동의 비용을 건어 사용하는 등 고유한 관리 영역이 존재한다. 그러나 투명하지 못한 관리비 운영이나 층간소음 등 생활상의 문제로 인한 주민 간 갈등이 사회적 문제로 부각되고 있다. 관리비 횡령과 비리, 건물과 시설·설비의 노후화, 화재 등 안전사고, 주민 간 공동생활 갈등, 직원의 고용불안정과 경비 휴대, 이웃에 대한 무관심 등 공동주택과 관련된

바람직하지 못한 일들이 연일 언론을 통해 이슈화 되고 있는 상황이다.

또한 의무관리대상 공동주택에 포함되지 않는 공동주택 등은 기본적인 관리 지침조차 없는 상황에서 주먹구구식으로 관리 운영되고 있어, 지속가능하고 쾌적한 주거로서의 한계를 드러내고 있다.

이러한 상황 하에 2014년 4월부터 국토교통부 산하 공동주택관리지원센터가 시범 운영되기 시작했으며, 공동주택관리 문제에 대응하고 전문적인 지원서비스를 제공함으로써 공동주택관리 문화에 변화와 발전에 기여할 것으로 기대되고 있다. 그러나 소규모 예산으로 인해 전국에 분포한 지원 요청 단지의 요구를 모두 수용하기 어려운 실정이며, 관리업무 진단과 공사기술 자문 서비스 등의 업무로 그 범위가 국한되어 있어 관리현장에서 기대하고 있는 공동주택관리 전담지원기구로서의 역할에 한계가 있다.

국토교통부 산하 공동주택관리지원센터는 공동주택관리 발전을 도모하고 국민의 주거생활 향상을 위하여 통합중심적인 공동주택관리 전문 지원기관으로서의 기능과 역할을 수행해야 한다. 공동주택관리지원센터가 본격적인 대주민 서비스를 시행하고자 하는 현 시점에서, 현 운영 현황을 분석·점검하고 공동주택 지원서비스에 대한 의견을 수렴하여, 앞으로 나아갈 방향이 제시되어야 한다.

*정희원(주거자, 교신저자), 가톨릭대학교 소비자·주거학과 겸임교수, 이학박사

**정희원, 중앙대학교 사회개발대학원 겸임교수, 도시및지역계획학박사

***정희원, 경희대학교 생활과학대학 겸임교수, 이학박사

****정희원, 경희대학교 주거환경학과 겸임교수, 이학박사

Corresponding Author: Nan-Soon Eun, Dept. Housing & Consumer, Catholic Univ. 43 Jibong-ro, Wonmi-gu, Bucheon-si, Gyeonggi-do 420-743, Korea, E-mail: eun117@catholic.ac.kr

본 연구는 「공동주택관리지원센터의 역할과 장단기 발전방안」(2015) 연구 보고서의 일부를 토대로 수정·보완한 것임.

본 연구에서는 장·단기적 관점에서 공동주택관리지원 센터가 나아가야 할 방향을 제시하고, 주요 기능과 구체적인 실행업무 등을 도출하고자 한다. 공동주택의 수명 연장과 투명하고 효율적인 관리를 유도하고, 나아가 주민 참여로 바람직한 자치 운영과 공동체 활성화가 이루어지도록 필요한 지원을 모색하며, 이에 따른 공동주택관리지원센터의 역할을 제시하고자 한다.

2. 연구내용

본 연구의 목적을 수행하기 위해 연구내용은 다음과 같이 2개 부분으로 구성하여 진행하였다.

첫째, 공동주택관리지원센터의 ‘공동주택 진단·자문서비스(이하 진단·자문서비스)’¹⁾에 대한 수요자 의식을 조사 분석하였다. 선정과정을 통해 진단·자문서비스를 받은 아파트 단지의 핵심관계자를 대상으로 진단·자문서비스에 대한 만족도와 요구사항을 파악하고, 현 서비스에 대한 개선사항을 제시하고자 하였다.

둘째, 공동주택관리지원센터의 역할과 기능, 구체적인 업무 등을 도출하기 위해 전문가 의견을 조사하였다. 이를 통해 공동주택관리지원센터 기능과 역할의 기본방향을 제시하고, 구체적인 기능과 역할, 협력모델 등을 제시하고자 하였다.

3. 연구방법과 대상

본 연구는 연구내용에 따라 두 가지 연구방법으로 진행되었다. 첫째, 공동주택관리지원센터에서 제공하고 있는 진단·자문서비스에 대한 수요자 만족도와 요구도 조사를 위해 관리사무소장과 주민·동별대표자(이하 ‘주민 등’)를 대상으로 설문조사를 실시하였다. 2014년도 진단·자문서비스를 신청, 선정된 전국 98개 아파트 단지 중 조사시점 현재 진단·자문서비스가 완료되어 결과보고서를 받은 46개 단지를 그 대상으로 하였다. 설문문의 내용은 진단·자문서비스 만족도와 공신력, 추가 자문 의사 등, 정보·자료의 제공 필요성 및 지원서비스별 필요성 등으로 구성되었다. 설문조사는 2014년 12월~2015년 1월에 걸쳐 실시되었으며, 전체 100부가 사전 협조요청 후 우편으로 송부되었으며, 이 중 관리사무소장 35부, 주민 등 52부가 회수되어 총 87부를 분석하였다. 분석은 SPSS 통계프로그램을 활용하였다.

둘째, 공동주택관리지원센터의 역할과 기능, 공동주택 관련 전문 교육의 필요성, 정부예산지원 등에 대한 의견을 조사하기 위해, 전문가를 대상으로 구조화된 설문지²⁾를 바탕으로 한 면접조사를 하였다. 조사는 면접에 응한 전문가 총 15명을 대상으로 하였으며, 학계·연구소 소속 4명, 입주자대표회의 연합회 관계자 3명, 주택관리사

협회 소속 3명, 관리전문회사 소속 2명, 언론인 1명, 관련 기관 공무원 2명이 참여하였다. 조사는 2015년 1월에 실시되었다.

II. 공동주택관리지원센터 현황

1. 추진배경과 사업목표

국토교통부는 2013년 5월 28일 ‘아파트관리제도 개선대책’을 발표하면서 공동주택관리 전문기관인 주택관리공단에 관리업무 진단 및 공사적정성 검토 지원을 위한 진단·자문 서비스를 시범 실시하도록 위탁하였다. 시범사업을 위해 2013년 6월부터 12월까지 17개 단지를 대상으로 진단·자문 서비스가 이루어졌다(‘우리家함께’ 행복지원센터, 2014b).

시범사업에 이어 공동주택관리지원센터 설치·운영을 위한 신규예산으로 5억원(2014년도)이 배정되었으며, 2013년 12월 24일 주택법 개정을 통해 공동주택관리지원센터 설치 근거가 마련되었고, 2014년 2월 21일 국토교통부와 주택관리공단이 공동주택관리지원센터 위수탁 계약을 체결하였다. 국토교통부에서 업무를 위탁받은 주택관리공단에서는 공모를 통해 ‘우리家함께’ 행복지원센터 라는 명칭을 선정하고, 국토교통부가 발표한 2014년도 주택종합계획을 통해 밝힌 주요 업무를 시작하였다.

국토교통부에서 발표한 「2014년도 주택종합계획」에 의하면, 주택품질향상 및 공동주택 유지관리 강화라는 목표 하에 공동주택관리지원센터를 설립하여 아파트 동별대표자 구성·운영 등 ‘민원상담’과 회계·시설관리, 일반관리 등의 ‘진단 서비스’, 그리고 ‘공사·용역의 적정성 자문’ 등의 기능을 수행한다고 밝혔다(국토교통부 보도자료, 2014. 4. 4).

이러한 과정 하에 2014년 4월 8일부터 주택관리공단 내에 공동주택관리지원센터인 ‘우리家함께’ 행복지원센터가 개소되었으며, 공동주택관리에 대한 지원 업무가 개시되었다.

2. 조직과 운영 현황

‘우리家함께’ 행복지원센터의 조직은 지원센터장 하에 자문·진단 부문과 민원 상담 부문을 두었으며, 전문가 자문단을 함께 구성하고 있다. 운영 현황으로는 ‘우리家함께’ 행복지원센터를 주택관리공단 본사에 설치하고, 사장 직속기관으로 운영하고 있다. 또한 국토교통부 예산지원 범위 내에서 운영하되, 운영 초기단계임을 감안하여 정착 시까지는 공단 조직과 예산의 일부를 활용하고 있다³⁾.

2) 설문지의 내용은 공동주택관리 지원기구의 업무에 대한 그동안의 학계 전문가 의견 등을 수합하여 구성하였음. 구체적인 설문내용은 공동주택관리지원센터의 역할과 기능(조직도와 역할 예시에 대한 의견), 관리 관련 교육과 일자리 창출을 위한 전문가 양성교육 의견(관리자 대상교육, 입주자대표회의 대상교육, 주민교육 등), 자체 재정 조달방안과 정부 예산 지원 규모 등임.

3) 주택관리공단 전문가 자료, 2014. 5. 23.

‘우리家함께’ 행복지원센터, 2014b

1) 진단 서비스는 관리업무와 관련하여 관리행정, 회계, 시설 분야의 진단을 의미하며, 자문 서비스는 각종 공사·용역 계약의 적정성에 대한 자문을 말함(‘우리家함께’ 행복지원센터, 2015).

지원센터의 주요 업무는 ① 주택관리 관련 민원상담 ② 공사·용역 계약 적정성 자문 ③ 회계·계약·시설 분야 진단 ④ 지자체 입주자대표회의 운영교육 지원 ⑤ 관리 선진화 기법 조사 및 연구로 나뉘어진다.

3. 공동주택관리지원센터의 현 지원서비스 내용

1) 민원상담 서비스

공동주택관리지원센터가 개소한 2014년 4월부터 9개월간 상담요청건수는 약 13,560건으로 전화상담, 인터넷 상담의 두 가지 방식으로 상담이 이루어지고 있다⁴⁾. 각 단지별 공동주택관리 운영상의 여러 사안을 상담하고자 하는 요구가 많았다.

민원상담의 주요 내용은 입주자대표회의 구성과 운영에 대한 민원이 가장 많았으며, 다음으로 주택관리업자와 사업자 관련, 관리주체, 관리비와 잡수입, 관리규약, 장기수선충당금과 시설관리 등의 순으로 나뉘어진다.

2) 진단·자문 서비스

관리업무 진단과 공사·용역 계약 적정성 자문에 대한 신청건수는 '14년도 4월부터 12월(9개월간) 총 241건이었으며<Table 1>, 이 중 대상단지로 98개 단지가 선정되어 진단과 자문이 실시 완료되었다('우리家함께' 행복지원센터, 2014a).

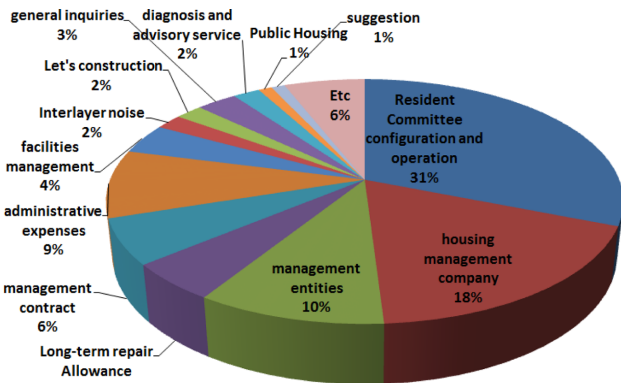


Figure 1. Highlights Types of Complaints Consultation (May '14. 12 Basis)

Source. Housing Management Support Center internal data, 2015.

신청단지의 특성을 살펴보면, 신청 지역별로는 수도권(57.7%)이 비수도권(42.3%)보다 15.4% 많았으며, 신청자는 입주자대표회의(80.1%)가 대부분이며, 주민(6.2%)은 15개단지, 9개 지자체(9.1%)에서 22개 단지를 신청하였다.

관리업무(회계·계약·시설 분야) 진단 실적으로는, '14년도에는 총 88개 단지에 진단이 이루어졌다. 진단항목으로는 관리일반, 회계업무, 시설업무로 나누어 시행되었으며, 관리일반과 관련해서는 관리규약, 입주자대표회의, 관리사무소장 관련 사항과 함께 정보공개, 보증설정, 계약사무, 장기수선계획 및 장기수선충당금 관련 사항 등으로 구성되었다. 회계업무와 관련해서는 자금관리, 장부관리, 자산관리, 충당금 관리, 관리비 등 수입과 비용, 예·결산관리, 세무관리가 포함되었으며, 시설업무와 관련해서는 시설행정, 급수·난방·전기·소방·승강기 시설을 비롯해 건축과 토목 관련 사항에 대한 내용이 포함되었다.

공사·용역 계약 적정성 자문 실적으로는, '14년도에는 총 10개 단지에 대한 자문이 실시되었다. 자문항목으로는 장기수선계획에 따른 공사와 공사비, 하자보수공사와 환경개선사업 등에 대한 공사의 적정성과 공사비에 대한 내용으로 구성되며, 이러한 사항은 자문 받고자 하는 신청단지의 요청 사항을 중심으로 실시하되, 관련 시방서와 공사 관리감독 방법 등도 함께 제시하고 있다('우리家함께' 행복지원센터, 2015).

III. 공동주택관리지원센터의 업무와 지원서비스에 대한 수요자 의견

1. 조사대상자의 일반사항

본 조사대상자는 관리사무소장 총 35명이며, 성별은 대부분 남자(94.3%)이다. 연령은 평균 54세였으며, 40~50대(71.4%)가 가장 많았고, 경력기간은 타 단지에서의 경력을 포함하여 평균 12.3년으로, 최소 3.3년에서 최대 31년으로 나타났다.

조사대상 주민 등은 총 52명이며, 이때 주민과 동별대표자는 진단·자문서비스에 대해 잘 알고 있는 자를 대상으로 선정하였다. 성별은 남녀 각각 50%이며, 평균 연령은 51세이고, 40대 이하가 46.2%, 50대가 34.6%, 60대 이상이 19.2%로 나타났다. 동별대표자의 입주자대표회의 경력은 타 단지 경력을 포함하여 평균 3.1년이며 최소 8개월에서 최대 11년인 것으로 나타났다(무응답 13명 제외).

2. 진단·자문서비스 관련 수요자 만족도

진단·자문서비스에 대한 전반적인 만족도를 살펴본 결과, 관리사무소장은 4.0점, 주민 등은 3.73점(5점 척도)으로 나타났다. 전반적으로 진단·자문서비스에 대하여 만

Table 1. Diagnosis and Construction Management Services, Advisory Services Contracts Adequacy Performance

division	application	performance	June	July	August	September	October	November	December
diagnosis	195	88	10	10	6	13	13	19	17
advisory	46	10	.	2	1	2	2	2	1

Source. Housing Management Support Center internal data, 2015.

4) 전화상담 요청 및 응대건수: 1일 평균 75.3건/55.4건(응대율 73.5%), 인터넷상담 건수: 1일 평균 5.7건 (공동주택관리지원센터 내부자료, 2015)

족하는 것으로 파악되며, 관리사무소장의 만족도가 주민 등 보다 높았다.

관리사무소장은 진단·자문서비스 결과에 대한 설명 및 안내(3.89점)에 대한 만족도가 가장 높고, 그 다음으로 진단·자문서비스의 전문성(3.86점), 진단·자문서비스 내용의 공신력(3.83점), 진단·자문서비스 관련 시설장비 보유(3.66점)에 대한 순서로 나타났다. 주민 등은 진단·자문서비스 내용의 공신력(3.79점)에 대한 만족도가 가장 높게 나타났으며, 다음으로 진단·자문서비스의 전문성(3.73점), 진단·자문서비스 결과에 대한 설명 및 안내(3.58점), 진단·자문서비스 관련 시설장비 보유(3.46점) 순으로 나타났다.

t-검증 결과, 주민 등 중 동별대표자는 입주자대표회의 경력이 2년 이상인 경우가 2년 미만인 경우보다 진단·자문서비스에 동원된 시설·장비보유에 대한 만족도와 진단·자문서비스 결과에 대한 설명 및 안내에 대한 만족도가 높게 나타났다($p < .05$). 이러한 반응은 입주자대표회의 역할을 하면서 아파트의 관리 행정이나 자금 관리, 시설물 관리를 파악하는데 어려움과 필요성을 경험하고, 이에 대한 진단·자문서비스의 중요성을 인식한 결과로 보여진다.

이제까지 진단·자문 서비스라는 것은 일부 주택관리업체에서 관리 대상 단지에 재무제표나 장기수선계획, 주택법 준수 여부에 대한 개선이나 시정 사항을 파악하는 고객서비스 차원에서 제공되었으나 그 내용은 제한적이었다. 이번 현장 조사 과정에서 관리사무소장과 주민 등은 관리행정, 회계, 시설 부분 등의 종합적이고 전문적인 관리업무진단이 진행되었고, 진단내용을 정리하여 「관리업무 진단보고서」가 책자로 제공되어 업무에 활용하기에 편리하다는 의견을 보였다. 또한 공공기관의 진단·자문서비스라는 것에 대한 신뢰도가 매우 높았다.

3. 진단·자문 결과에 따른 주택관리 개선 의향과 추가 자문의 필요성

1) 진단·자문 후 개선 의향과 추가 자문 요구

공동주택관리지원센터의 진단·자문 서비스 결과를 아파트 관리에 반영하고 개선할 의향이 있는지 조사한 결과, 관리사무소장은 5점 척도로 3.66점~4.17점, 주민 등은 3.63점~3.75점으로 개선할 의향이 있다 라고 응답하였다. 또한 추가 자문과 사후관리의 필요성에 대해서도 관리사무소장은 3.66점, 주민 등은 3.67점으로 대체로 필요하다는 응답을 보였다.

관리사무소장과 주민 등과의 의견 차이를 파악하기 위하여 t-검증을 실시한 결과, 관리사무소장(4.17)이 주민(3.75)보다 진단·자문사항에 대한 개선 의향이 높게 나타났으며, 이는 통계적으로 유의미한 것으로 분석되었다.

2) 공사·기술 자문·관리업무 진단 등 추가 자문 요구 추가로 필요한 자문이 무엇인지 관리사무소장과 주민 등에게 각각 개방형으로 질문한 결과, 관리사무소장의 의

견은 세 가지로 분류되는 데, 첫째, 층간소음 문제 등 아파트 주민의 삶의 질 개선을 위한 관리지원, 둘째, 아파트 누수점검 부분 등 관리업무 진단 및 개선사항 등에 대한 샘플 자료, 셋째, 각종 공사 시 표준시방서, 공사 관련 사항이 그것이다. 주민 등은 추가로 필요한 자문으로 층간소음 법규와 전기·설비 등 시설물에 대한 기술 자문, 조경시설, 그리고 명쾌한 법리 해석 등을 요구했다.

4. 공동주택관리에 대한 정부 및 지자체의 지원

공동주택관리에 있어 가장 필요한 정부 및 지자체의 지원을 다중응답으로 살펴 본 결과는 다음과 같다. 관리사무소장은 관리전문상담 및 정보 제공(26.8%)이 정부나 지자체로부터 가장 필요한 지원으로 생각하고 있으며, 주민은 재정적 지원(30.3%)이 가장 필요한 지원이라고 생각하였다.

관리사무소장은 그 다음으로 입주자 교육(17.1%)과 관리분쟁 조정에 대한 지원(17.1%)이 필요하다고 생각하였으며 그 다음은 재정적 지원(12.2%)이 필요하다는 의견이었다. 반면 주민 등은 관리전문상담 및 정보 제공(27.3%), 입주자 교육(15.2%) 순으로 나타났다. 기타 사항으로 관리사무소장은 관리업무 집행이 형식적이라는 것과 정책의 일관성을 지적하였으며 관리사무소장의 지위 안정을 요구하는 의견이 있었다. 이러한 공공의 지원에 대한 요구는 공동주택관리지원센터를 통해서 해소될 수 있어야 하며, 향후 지원센터의 역할 중 하나로 실현될 수 있도록 모색할 필요가 있다.

5. 공동주택관리 지원서비스에 대한 요구도

현 공동주택관리지원센터의 지원서비스 업무 외에 필요한 지원서비스에 대해 요구도 조사를 하였다. 조사내용은 지원서비스 전반에 대한 요구도, 정보·자료 제공의 필요성, 공동체 활성화 분야의 자문·정보제공의 필요성으로 나누어 분석하였다.

1) 공동주택관리지원센터 지원 서비스 전반에 대한 요구도

공동주택관리지원센터의 지원 서비스 각 항목에 대해, 관리사무소장(3.43점~4.20점)과 주민 등(3.43점~3.92점) 모두 요구도가 보통 이상으로 나타났다.

관리사무소장은 장기수선계획, 장기수선충당금 사용 등에 관한 상담(4.20점)에 대한 요구도가 가장 높았고, 그 다음으로 공동주택 관리와 관련된 갈등, 분쟁 조정(4.14점)과 관리규약 개정 및 관련 규정 등에 관한 상담과 자문(4.09점)으로 나타났다. 기타 사항으로 지자체의 공동주택 전문 공무원을 통한 공동주택 업무 행정처리가 체계적이고 효율적이었으면 좋겠다는 의견이 있었다.

주민 등 역시 관리사무소장과 마찬가지로 장기수선계획, 장기수선충당금 사용 등에 관한 상담서비스(3.92점)에 대한 요구도가 가장 높았으며, 공동주택 관리와 관련된 갈등, 분쟁 조정(3.92점)과 시설 유지관리 및 기술 지원(3.92점)에 대한 요구도 순으로 높았다.

Table 2. Housing Management Support Center Needs Difference (Average)

	Director of property management office	Residents, including	t value
Long-term repair plan, consultation on organ repair using reserves	4.20	3.92	1.57
Housing management-related conflicts, disputes adjustment	4.14	3.92	1.26
Consultation and advice on management and contract amendments and regulations	4.09	3.69	2.52*
Facilities maintenance and technical support	4.06	3.92	0.84
Accounting and related advisory	4.06	3.75	1.80
Resident Committee support and information	4.00	3.85	1.03
Tailor-made training programs for only specific Resident Representative of Apartment block	4.00	3.85	0.83
Housing-related complaint consultation	4.00	3.67	1.96
Special training courses for improving professional managers	4.00	3.62	2.06*
Corruption prevention of guidance and inspection	3.86	3.83	0.17
Construction of public institutions and services (center) consignment contract	3.63	3.60	0.19
Community revitalization support projects	3.62	3.55	0.38
Housing management support to the dispatch of experts, each only	3.43	3.43	-0.01

*p<.05 5-point scale

관리사무소장과 주민 등 간의 의견 차이를 분석하기 위해 t-검증을 한 결과<Table 2>, ‘관리규약 개정 및 관련 규정 등에 관한 상담과 자문’ ‘관리자 전문성 향상을 위한 스페셜 교육 과정’에 대한 요구도에서 차이가 있는 것으로 나타났다. 관리사무소장이 주민 등 보다 이 두 항목에 대한 요구도가 유의미하게 높았다. 특히 ‘관리자 전문성 향상을 위한 스페셜 교육과정’은 전문가 역량강화를 위한 것으로, 향후 지원센터의 관리자에 대한 지원 기능에 대한 요구로 볼 수 있다.

2) 정보·자료 제공의 필요성

관리사무소장은 정보·자료 제공에 대한 요구도가 전체 4.22점으로 높았고, 특히 동별대표자를 위한 공동주택 관리 기본상식(4.37점)과 장기수선계획서 표준안(4.37점)이 가장 높은 요구도를 보였다.

주민 등 역시 전체 평균 4.03점으로 정보·자료 제공에 대한 요구도가 높았고, 관리사무소장과 마찬가지로 동별대표자를 위한 공동주택관리 기본상식(4.23점)에 대한 요구도가 가장 높았다. 그 다음은 층간소음 관련 대응방안 사례와 표준안(4.21점), 효율적인 관리비 절감 방안(4.17점)으로 나타났다.

전체적으로 관리사무소장이 주민보다 각각의 서비스에 대한 요구도가 높게 나타났으나, 효율적인 관리비 절감 방안에 있어서는 주민 등(4.7점)의 요구도가 관리사무소장(4.06점)보다 높게 나타났다. 기타 사항으로 관리사무소장은 장기수선공사별 표준 시방서 등이 필요하다는 의견이 있었다.

공동주택관리 지원서비스 중 정보·자료 제공에 대한 필요도 차이를 t-검정한 결과<Table 3>, 관리사무소장이 주민 등보다 장기수선계획서 표준안, 회계처리지침 표준안, 알기 쉬운 개정된 주택법 해설에 대한 필요성을 더 높게 인식하고 있다는 것이 통계적으로 유의미하였다. 이들 항목은 관리현장에서 관리자로 반드시 알아야 할 법규정 및 지침에 대한 내용과 관련이 깊은 것으로, 보다 전문적인 정보를 필요로 하는 소장의 입장을 보여주는 결과로 볼 수 있다.

3) 공동체 활성화 분야의 자문·정보제공의 필요도

공동주택관리 지원서비스 중 공동체활성화 관련 분야별 자문, 정보제공의 필요성에 대해 별도로 구체적인 의견을 파악하였다. 관리사무소장(3.56점~3.83점)과 주민 등(3.69점~3.83점) 모두 공동체 활성화 분야별 자문, 정보제공이 필요하다고 응답하였다.

Table 3. Information, Opinions Differ on the Need to Provide Data (Average)

	Director of property management office	Residents, including	t Value
Housing management basic knowledge for Dong representatives	4.37	4.23	1.00
Long-term repair plan standard	4.37	3.90	3.17**
Noise Countermeasures inter-related practices and standards	4.31	4.21	0.67
Housing various management manual	4.23	4.00	1.82
Accounting standards directive	4.23	3.87	2.62*
Easy revised Housing Act Commentary	4.23	3.87	2.42*
Standard audit manual for inspection Resident Committee	4.14	4.08	0.46
Efficient management fee reduction scheme	4.06	4.17	-0.73
Standards of various detailed rules	4.06	3.90	1.04

*p<.05 **p<.01 5-point scale

관리사무소장은 공동체 활성화에 필요한 재정 마련 방법(3.83점)에 대한 정보가 가장 필요하다고 하였으며, 그 다음으로 공동체 활성화 프로그램과 사례(3.79점), 공동체 활성화에 대한 주민 홍보 자료(3.74점), 공동체 활성화의 필요성과 사례 등에 대한 교육(3.74점) 순으로 필요하다고 하였다.

주민 등은 공동체 활성화에 대한 주민 홍보 자료(3.83점)가 가장 필요하다고 하였으며, 공동체 활성화에 필요한 재정 마련 방법(3.82점)과 공동체 활성화의 필요성과 사례 등에 대한 교육(3.73점) 순으로 필요하다고 하였다.

IV. 공동주택관리지원센터의 역할과 기능, 예산지원에 대한 전문가 의견

1. 공동주택관리 관련 당면 문제

공동주택관리지원센터의 역할과 기능은 장단기적인 안목으로 설정될 필요가 있다. 먼저 단기적인 측면에서 현재 공동주택 관리 현장에서 이슈화 되고 있는 문제들을 파악하고, 이를 해결하게 위한 해결방안과 지원 기능을 도출하고자 전문가의 의견을 수렴하였다.

전문가들이 현재 공동주택관리와 관련하여 시급하게 해결해야 할 문제라고 지적한 사항은 입주자대표회의와 관리주체의 역할과 책임, 관리비 비리 문제, 아파트 유지관리와 노후화, 공동체 활성화 등으로 요약될 수 있다.

1) 입주자대표회의와 관리주체 관련 사항

입주자대표회의의 문제는 선출과정에서 주민참여 문제, 입주자대표회의의 이권 개입 문제, 구성원 간의 갈등 문제 등이 존재한다. 선출과정의 투명성을 위해 전자투표 등이 도입되고 있지만 여전히 주민참여가 저조하고 관심이 부족하여 정책적 실효성을 거두기 위해서는 한계가 있으며, 이를 위한 지적이 필요하다고 보았다. 해결방안을 모색하자면 그동안 보완되어 의무교육이 된 입주자대표회의의 교육을 내용적으로나 교육방식 등에서 보다 강화되어야 하며 이에 대한 공공의 역할이 필요하다고 지적하였다. 또한 주민의 참여와 교육이 범국민적 차원에서 다양한 형태로 제안, 시도되어야 한다고 보았다.

관리주체와 관련해서는 관리의 질과 투명성 확보 측면에서 관리사무소장의 역할이 매우 중요하므로 전문성이 강화되어야 한다는 지적이 있었다. 현재 관련 협회 등을 통한 의무교육과 다양한 기술, 소양 교육이 이루어지고 있지만 형식적인 의무교육 문제가 지적되고 있으며, 기타 소양교육 등에 대해서는 자발적인 참여가 저조한 문제점이 있다고 보았다. 자격취득 이후 전문성을 강화할 수 있는 사후 프로그램의 개발과 역량 강화 프로그램의 도입이 필요하다는 의견을 보이고 있었다. 현재 입주자대표회의와 관리주체의 역할과 권한 상의 문제가 지속적으로 제기되고 있는 바, 이에 대한 해결방안으로 관련 법령 및 관계 규정에 맞는 입주자대표회의의 의결과 관리주체의 업무 집행이 원활히 이루어질 수 있도록 역할범위의 상

세와 이에 대한 교육 및 지도가 필요하다고 보았으며, 두 주체간의 상호 신뢰와 유기적인 협조가 이루어질 수 있도록 환경조성이 필요하다고 보았다.

또한 주택관리업체와 주택관리사, 주민이 보호받을 수 있도록 제도가 운영되어야 한다고 전문가들은 지적하였다. 한편 주민의 역량 강화를 위한 재정 지원과 사적자치에 대한 규제완화가 필요하다는 일부 의견도 있었다.

2) 관리비 비리 문제와 유지관리 및 노후화 문제

관리비 비리 문제와 관련하여, 관리집행과 회계의 투명성, 공사와 관련된 문제가 언급되었으며, 특히 감사는 회계감사와 업무감사의 중요성을 감안할 때 그 역할에 대한 교육과정과 다양한 매뉴얼, 컨설팅의 제공 등이 필요하다고 보았다. 또한 공인회계사에 의한 의무 회계감사와 관련하여 감사 업체 선정에 대한 개선이 무엇보다 시급하다고 보았다.

건축물 등의 유지관리 및 노후화와 관련하여, 장기수선충당금의 부족 문제가 여전히 해결되고 있지 않으며, 시설의 장수명화를 위하여 수선유지의 필요성을 홍보하고 주민의식을 전환하고자 하는 노력이 필요하다고 보았다. 주택의 자산가치를 올리기 위해서라도 유지관리를 위한 적정수준의 투자가 필요한데, 우리나라의 장기수선충당금 징수는 일본의 1/10수준에 그치고 있어 건축물 등의 장수명화란 정책의 목표를 달성하는 데 걸림돌이 되고 있음을 강조하였다.

3) 주민참여와 공동체 활성화 관련 문제

공동체 활성화와 관련해서 주민공동시설 설치 총량제, 주민 공동체 활성화 사업 지원 등 중앙정부와 지자체의 제도 보완과 지원이 있었음에도 불구하고 여전히 공동체 활성화의 환경 조성 과 주민 참여가 부족하다고 보고 있었다. 구체적인 예 중 하나는 커뮤니티 센터 증축의 어려운 문제가 있으며, 공동지분이 있는 부분의 용도변경 등에 있어서 의사결정과정에서 어려우며 이에 대한 조정 지원이 부족하다는 점을 들었다.

그밖에 입주자대표회의와 통반장회가 이원화되어 운영됨으로써 생기는 문제, 비의무관리 단지의 관리 문제 등이 지적되었다.

2. 공동주택관리지원센터의 역할과 기능

위에서 지적된 공동주택관리 상의 여러 문제점을 해결하기 위해서는 주민 스스로의 역할 정립과 참여 뿐 아니라 바람직한 관리환경 조성을 위한 공공차원에서의 지원도 필요하다. 공동주택관리지원센터의 기능이 '지원'의 역할을 해야 한다는 것에 대해서는 전문가들이 의견을 같이 하지만, 본 센터의 성격과 역할에 대해서는 다양한 의견을 보이고 있었다.

우선 공동주택관리 분야는 공공성이 강화되고 법적 구속력까지 있어야 한다는 입장에서부터 정부의 개입을 줄이고 민간의 적극적인 참여 유도가 필요하다는 등 다양한 견해가 있었다. 또한 공동주택관리지원센터의 역할 범

위를 확대시켜야 한다는 의견과 현행을 유지하면서 몇 가지 업무를 추가하는 것이 바람직하다는 의견으로 나누어진다.

공동주택관리지원센터에서 담당해야 할 역할의 종류에 대하여 공동주택 관련 상담, 시설 유지관리와 기술 지원, 입주자대표회의 운영 지도·교육, 프로그램 개발과 교육, 연구 및 조사, 공동체 활성화, 비리예방을 위한 지도·감독과 감사, 갈등 및 분쟁 조정, 종합정보구축 및 정보제공·홍보에 대한 기능이 제안되었다. 이들 중에서 공동주택관련 상담, 프로그램 개발과 교육, 갈등 및 분쟁조정, 종합정보구축 및 정보 제공·홍보의 기능이 가장 많았다 <Table 4>.

Table 4. Housing Management Support Center Role and Expert Opinions on Business

Role, duties	Exper No.														
	1	2	3	4	5	6	7	8	10	12	13	14	15		
Housing counseling	○	○	○	○	○				○				○		
Facilities maintenance and technical support	○			○					○						
Resident Committee of operate and support, education	○		○						○				○		
Program development and training	○	○	○	○			○	△	○	○		○	○		
Studies and surveys					○	○		○							
Community revitalization	○		○									○	○		
Corruption prevention of guidance and inspection	○											○	○		
Adjust conflicts and disputes	△		○	△		○			○			○	○		
Comprehensive information construction and information, promotion	○	○	○	○		○	○						○		

Note. ○: Very Important △: Important

3. 공동주택관리 관련 전문교육 지원 기능

지원센터의 중요한 역할과 업무로 공동주택관리 프로그램 개발 및 교육이 강조되었는데, 이와 관련하여 공동주택관리 전문교육 지원 기능에 대한 전문가 의견은 다음과 같았다.

현행 공동주택관리 관련 교육 중 입주자대표회의 운영 교육의 문제가 가장 많다고 전문가들은 지적하였다. 의무교육임에도 불구하고 참석률 저조, 교육내용의 비표준화 문제, 교육 내용의 부족과 점검 부재, 지자체의 형식적인 교육 등 많은 부분이 지적되었다.

입주자대표회의 의무교육의 내실화를 위해 시급한 것은 현재 지자체에서 운영하고 있는 입주자대표회의 교육운영에 대한 평가가 필요하다고 보았으며, 표준화된 내용과 필수적인 콘텐츠 제시가 필요하다고 하였다. 의무교육이지만 교육지원 시스템이 없으므로 이에 대한 공공의 지원이 필요하며, 공동주택관리지원센터의 지원 기능 중 하나로 작동될 필요가 있다 라는 의견에 공감하고 있었다.

대학 평생교육 등 순수하게 교육을 주관할 수 있는 곳과의 연계 방안도 모색할 필요가 있으며, 교육주체에 대한 고민이 필요하다는 의견도 있었다. 입주자대표회의 의무교육의 별칭조항이 불분명하므로 자격제한 등 이에 대한 보완이 필요하며, 참석률에 따른 인센티브도 고려하는 등 참여유도 방식이 강구되어야 한다.

현행 주택관리사 보수교육, 주택관리업자 교육, 주택관리 관련 종사자의 교육 부재 등의 문제도 지적되었으며, 이들 교육에 대한 실효성이 거론되었다. 관리 현장에서 활동하는 관계자의 역량을 키울 수 있도록 좀 더 내실화된 교육 과정의 운영이 필요하며, 실제 현장 업무에 도움이 될 수 있는 다양한 콘텐츠가 필요하다고 전문가들은 보았다. 관리종사자의 교육은 정부나 지자체의 지원보다는 전문관리회사나 해당 자격단체에서의 다양한 교육프로그램을 통해 실현되어야 할 것이며, 관련 단체와 업체들의 역량 평가 등 다양한 방식을 통해 유도할 필요가 있다.

주민역량을 강화하고 참여를 유도하고자 하는 필요성에 대해서는 모두 공감하지만, 실제 주민 교육 시스템이 마련되어 있지 않으며 적극적인 지원이 부족하고, 주민 공감대 형성과 홍보 노력 부족으로 주민자치의 효과는 미미할 수 밖에 없다고 보았다. 우선 주민 중 공동체 활성화와 단지 현황에 대해 관심이 있는 자를 중심으로 커뮤니티 리더(community leader)를 양성하여 이들이 주민활동의 중심점이 될 수 있도록 지원할 필요가 있다. 서울특별시 및 일부 기초자치구에서는 주민 리더를 양성하는 데 교육프로그램을 운영하고 있고, 이들이 각 단지에 중요한 활동 중심점 역할을 할 수 있도록 독려하고 있다. 이러한 커뮤니티 리더 양성과 관련해서도 전문가들은 커뮤니티 리더의 활동영역과 역할은 다양해 질 것으로 보고 있었으며, 분야별 커뮤니티 전문가의 양성과정은 필요하고 수요도 충분히 형성되어 있다고 보았다.

또한 접수업의 일부를 공동체 활성화 및 교육에 쓸 수 있도록 관련 규정을 개정할 필요가 있으며, 이러한 제도적 보완과 함께 공공지원의 성격을 띤 센터에서는 교육지원 인력 풀(pool)의 구성, 교육프로그램 매뉴얼과 자료집 제시, 교육공학을 활용한 효율적 교육방식의 개발, 이력관리 등의 역할이 필요하다고 하였다.

4. 공동주택관리지원센터의 정부 예산 지원

공동주택관리지원센터의 필요 예산과 정부의 지원 범위 등과 관련한 의견에 있어서는, 지원센터의 역할에 따라 재원 확보와 지원 부분은 달라질 수 있다는 의견을 보였다. 현재 공동주택관리지원센터에 대한 정부의 예산지원 은 2014년도 5억 원, 2015년도 6억 원에 그치고 있지만, 지원센터의 역할과 공공성에 따라 재원 규모는 설정될 수 있으며, 센터 기능에 따른 필요 인력, 부서별 업무범위, 기능과 사업의 소요비용 범위 등에 따라 산출되어야 한다고 보았다.

기본적인 인력이나 조직 운영 비용은 정부 예산으로 지

원하고, 기타 일부 재원은 각종 수수료로 충당하는 방안도 제안되었으며, 재정 지원은 정부와 지자체가 분담하는 방안으로 하되 그 규모는 서울시 마을공동체지원센터와 소비자보호원 등 공공지원 성격이 유사한 기능을 하고 있는 기구의 예산을 참고할 필요가 있다고 보았다.

공동주택지원센터의 재정 중 자체 조달에 대해서는 크게 두 가지 입장으로 나뉘었는데, 일부 자체조달이 필요하다는 의견과 현행과 같이 정부의 예산으로 운영되어야 한다는 의견으로 대비되었다. 자체 재정 조달 방안으로는 관리운영이나 사업 적정성 자문에 대한 컨설팅비, 관리업무에 대한 위탁관리 수수료, 공사 및 각종 계약 대행 수수료 등이 제안되었다. 또한 특수 목적의 교육과정을 개발하여 운영함으로써 재원을 일부 조달하는 방안도 거론되었다. 현행 민원상담은 정부 예산으로 하고, 장기적인 관리 전문 진단·자문 등에 대해서는 수수료를 부과하도록 하여 주민이 필요에 의해 선택할 수 있도록 해야 한다는 의견이 제시되었다.

V. 공동주택관리지원센터의 장단기 발전 방안

앞서 주민 등과 관리사무소장의 의견 조사를 통해 공동주택관리지원센터로부터 제공받은 서비스에 대한 평가와 요구사항을 파악하였으며, 전문가 의견 조사를 통해 현 관리 당면문제와 공동주택관리지원센터의 역할 등에 대한 의견을 수렴하였다. 이를 토대로 장단기적인 측면에서의 공동주택관리지원센터의 발전 방안에 대해 제안하고자 한다.

1. 기능과 역할

공동주택관리지원센터는 설립 배경의 필요성과 목적에 따라 공동주택관리와 관련된 시급한 문제들에 대응하고, 관리 현장에 행정관리, 기술업무, 공동주거생활, 공동주택관리 교육과 홍보 등의 실질적인 도움을 주어야 하며, 주민, 관리자, 관리업체, 행정, 각 단체 간의 네트워크 강화와 신뢰구축을 위한 역할을 수행해야 한다. 또한 민간 부분에서 고려하기 어려운 부분에 대한 공공부분의 역할을 수행하는데 이를 위해서는 전문적이고 통합적인 역할과 기능의 확대가 요구된다.

따라서 공동주택관리지원센터의 기능 설정을 위한 기본 방향은 다음과 같다. 첫째, 공동주택관리의 전문성과 효율성을 고려한 다각적·통합적인 지원, 둘째, 공적기구로서 투명성과 공정성 실현과 관리시스템 개발, 셋째, 건물 장수명화를 위한 시설유지관리 종합계획과 전략 개발, 넷째, 자생적 발전을 위하여 입주자대표회의, 주민, 주택관리사무소, 주택관리업체 등의 각 주체별 역량개발과 지원, 다섯째, 공동주택의 관리 상태와 수준을 고려한 체계적이고 실효성이 있는 현장 밀착형 지원, 여섯째, 지속가능한 커뮤니티 구축을 위하여 공동주택관리 관련 지원 조직·기관과의 네트워크 구축과 협력 추진이다<Figure 2>.



Figure 2. Basic Directions of the Functions and Roles

이러한 기본방향 하에 공동주택지원센터의 주요 기능과 역할을 제시하자면⁵⁾, ①공동주택관리 관련 민원 상담 ②진단과 자문 ③입주자대표회의 지원 ④전문교육 ⑤연구와 조사 ⑥공동체 활성화 지원 ⑦관리 업무 지도와 감사 ⑧갈등과 분쟁조정 ⑨종합정보구축과 정보제공 ⑩홍보 ⑪외부조직·자원과 네트워크 구축으로 나눌 수 있다<Table 5>.

2. 서비스 전달 체계와 협력모델

공동주택관리지원센터는 국토교통부가 공사용역의 적정성 자문과 관련하여(「주택법」 제45조의⁶⁾ 자문에 응할 수 있는 기관으로 주택관리공단을 지정하여 설립되었으며, 공동주택관리 지원사업에 대한 운영현황과 실적을 국토교통부에 보고하도록 이루어져 있다.

본 공동주택관리지원센터는 공동주택관리의 투명성과 효율화를 구축하고 관리문제 해소, 관리기술 개발을 위해서 운영되어야 하며, 장기적으로 지원센터가 공동주택관리 지원 전반에 대한 허브 역할을 담당하는 것이 바람직하다. 공동주택관리는 각 공동주택의 단지 특성이 다르고 공동생활, 관리 시에 발생하는 문제점과 현안이 다르기 때문에 이에 대한 지원책도 개별적이어야 하므로, 수요 단지의 개별적인 욕구를 충족시키기 위해서는 현장 중심적인 맞춤형 서비스가 지원되어야 할 것이다. 이를 위해서는 보다 체계적인 서비스 전달 체계가 구축되어야 하며, 현재 지원센터에서 수행 중인 관리업무 진단·자문 서비스를 보다 확대하여 ‘맞춤형 공동주택 지원 컨설팅’을 제공할 수 있도록 해야 한다. 현장밀착형 지원단을 구성하여 자체 순회 상담, 설명회 계획 등을 수립·시행하며, 센터에서 사업을 성공적으로 실시하기 위해서는 현재 중앙 조직 하나만으로는 한계가 있으므로 주택관리공단의 전국 조직망을 활용하여 각 지역별 ‘지역본부’를 구축하는 방안이 모색될 필요가 있다.

아울러 현재 공동주택관리 관련 지원 역할을 하고 있는 조직과의 네트워크를 형성하여 안정적인 지속적인 서

5) 이들 업무에 대해서는 공동주택관리법안(대안) 제86조에 제안되었음.
6) Basic directions of the functions and roles

Table 5. Key Roles and Functions of the Housing Management Support Center

The main business	Role	D
Housing related complaints management consulting	<ul style="list-style-type: none"> • General public housing management consulting • Housing management consulting • Technical management of the common areas, administration, coordination of interests, including residents, community life counseling • basic legal advice necessary to management 	D1
Diagnosis and advice	<ul style="list-style-type: none"> • General diagnostics: management contract, Resident Committee, elections operations, maintenance and disclosure, contract office, etc. • Accounting Management Diagnosis: money management, accounts (book) management, provisioning management, settlement management, tax management, etc. 	D2
	<ul style="list-style-type: none"> • Maintenance Diagnosis: facilities, equipment, construction of surface facilities advisory • Construction consulting services, consulting • Establish long-term provisions and long-term repair plan, the repair adjustment 	D3
	<ul style="list-style-type: none"> • support of organization Resident Committee • Resident Committee of operate and support role 	D4
Professional training	<ul style="list-style-type: none"> • Resident Committee, resident organizations, social development and education programs targeted • Training programs for Director of property management office, administrative staff • Housing Management Company training • State and local government officials in charge of education • Just tailored training 	D4
Studies and surveys	<ul style="list-style-type: none"> • Housing Management Survey • Sectoral development work standards manuals • Co-housing various systems, policies, research and suggestions • Subject-specific training program developed • Housing management techniques advanced research and development 	D5
Community revitalization support	<ul style="list-style-type: none"> • Community revitalization support project • Community Leaders emissions and dispatch • Community development demonstration only 	D6
Business of guidance and inspection	<ul style="list-style-type: none"> • Using administrative expenses • Long-term repair plan and long-term repair reserve using guide • Construction contracts, services, bidding, purchasing goods and services, such as guidance and inspection • Elections, meetings, operational guide 	D2
Adjust conflicts and disputes	<ul style="list-style-type: none"> • Between residents, Resident Committee and public housing management conflict management related subjects • Housing management-related dispute • Layers of noise, cohabitation and order-related conflict and dispute resolution etiquette • Adjustments to the complaints and disputes 	D5
Provide comprehensive information and build information	<ul style="list-style-type: none"> • Housing management information and building knowledge infrastructure • Housing management practices information, • Publishing and Information Services 	D1
Promotion and network building	<ul style="list-style-type: none"> • distribute promotional material, broadcast media, public relations, etc. • Website management and administration, operational reports published • Development of a program spread 	D1
	<ul style="list-style-type: none"> • Residents, managers, management companies, private institutions, associations, NGO, government, local government support, etc., the network mediation • Residents, managers, management companies, private institutions, associations, NGO, government, local government support, etc., the network mediation 	D6

비스가 제공되어야 한다. 공동주택관리지원센터의 효율적인 운영을 위해서는 공동주택관리와 관련된 다양한 외부 조직과 기관, 기구들과 협력해야 하는데, 민간단체, NGO, 공공기관, 주택관리사협회, 입주자대표연합회 등과의 협력이 필요하다<Figure 3>.

공동주택관리지원센터 주요 업무별 외부자원 활용 가능

한 구체적인 분야로는 다음 <Table 6>에서와 같다. 예를 들어 민원상담 업무의 경우, 공동주택관리지원센터의 중점 기능 중 하나로, 정부·지자체, 주택관리사 및 협회와 연계하여 공동주택관리업무 상담과 관리에 필요한 기초 법률 상담을 수행할 수 있을 것이다.



Figure 3. Network and Cooperation Model

IV. 결론 및 제언

본 연구의 수요자 설문 결과, 공동주택관리지원센터인 ‘우리家함께’ 행복지원센터에서 실시한 관리업무 진단과 공사·용역 계약 적정성 자문 서비스에 대한 평가는 긍정적인 것으로 나타났다. 진단·자문서비스 후 진단결과를 주택관리에 반영하거나 개선할 의향이 전반적으로 높게 나타났다. 하지만 한 번의 서비스로는 관리 효율화 추진에 어려움이 있으며, 추가 자문과 사후관리가 필요하다는 현장의 요구도 지적되었다.

향후 공동주택관리지원센터가 관리문화 정착을 위한 지원 기능 강화를 위해, 현재 지원되고 있는 진단·자문 서비스에 대한 제언을 하자면 다음과 같다.

첫째, 기존의 관리업무 진단과 공사·용역 계약 적정성

Table 6. Housing Management Support Center Key Business Areas can be Utilized by External Resources

The main business	Responsible nine minutes		External resources can be utilized areas	Link partners
	Inside	External		
Consultation complaints	●	◎	<ul style="list-style-type: none"> Housing management consulting Basic legal advice necessary to management 	<ul style="list-style-type: none"> Housing Manage and Korea Housing Managers Association (KHMA) Government, local governments
Diagnosis and advice	●	◎	<ul style="list-style-type: none"> Building long life support, facility management consulting Safety diagnostics, technical equipment support Let's conservative crackdown 	<ul style="list-style-type: none"> Housing Management Company and Housing Management Company associations Housing Manager and Korea Housing Managers Association (KHMA)
	●	◎	<ul style="list-style-type: none"> Resident Committee, management office director, Administrative staff, management of the company business education, character education Long-term repair reserve training and guidance 	<ul style="list-style-type: none"> Housing Manager and Korea Housing Managers Association (KHMA) Resident Committee and Resident Committeer associations
Resident Committee support	●	◎	<ul style="list-style-type: none"> support of organization Resident Committee Resident Committee of operate and support role The management contract or amendment 	<ul style="list-style-type: none"> Resident Committee and Resident Committee associations NGO University Government, local governments
Professional training	●	◎	<ul style="list-style-type: none"> Resident Committee, residents organizations, target population education Director of property management office, Management staff training targets Housing management company training State and local government officials in charge of education Just tailored training 	<ul style="list-style-type: none"> Housing Manager and Korea Housing Managers Association (KHMA) Resident Committee and Resident Committee associations Housing Management Company and Housing Management Company associations University Government, local governments
Studies and surveys	●	●	<ul style="list-style-type: none"> Housing Management Survey Standard Management Manual Development Housing discovery and development Good management practices Various institutions, research and policy recommendations 	<ul style="list-style-type: none"> Universities and research institutes
Community revitalization support	●	●	<ul style="list-style-type: none"> Community revitalization support project Community Leaders Emissions Community only foster best practices 	<ul style="list-style-type: none"> NGO Universities and research institutes Government, local governments
Maintenance diagnosis and advice	●	◎	<ul style="list-style-type: none"> Using administrative expenses Use long-term repair plan and long-term repair reserve Auditing and management services, including bidding and advice 	<ul style="list-style-type: none"> Government, local governments

Table 6. Continued

The main business	Responsible nine minutes		External resources can be utilized areas	Link partners
	Inside	External		
Adjust conflicts and disputes	●	◎	<ul style="list-style-type: none"> Residents, Resident Committee, public housing management-related dispute between the management body Layers of noise, cohabitation and order-related conflict and dispute resolution etiquette Adjustments to the complaints and disputes 	<ul style="list-style-type: none"> Government, local governments Dispute Resolution Committee
Provide comprehensive information and build information	●	◎	<ul style="list-style-type: none"> Housing management information and building knowledge infrastructure Housing management practices information Publishing and Information Services Providing public housing management information 	<ul style="list-style-type: none"> Housing Manager and Korea Housing Managers Association (KHMA) Resident Committee and Resident Committee associations Housing Management Company and Housing Management Company associations University Government, local governments
Promoting and strengthening networks	●	◎	<ul style="list-style-type: none"> distribute promotional material, broadcast media, public relations promote the public interest External organizations, business resources and links and cooperation 	<ul style="list-style-type: none"> Government, local governments

Note. Internal (Housing Management Support Center), External (link partners)
 Remarks: ● (Focus Features) ◎ (partial role)

자문 서비스가 시설·설비, 회계관리 등 주요 분야를 모두 포괄하는 서비스 형태로 계속 유지될 필요가 있다. 다만, 층간소음 등 주민공동생활, 커뮤니티 진단 등에 대한 분야가 추가될 필요가 있다.

둘째, 공동주택 진단·점검 서비스 대상의 집중화와 보편화가 필요하다. 현 ‘우리곁함께’ 행복지원센터의 지원 서비스는 현재 지원 단지 중 선정기준에 따라 선정된 곳을 우선으로 하고 있기 때문에 서비스를 요구하는 아파트 단지 수요를 모두 충족하고 있지 못하다. 따라서 보다 많은 단지의 요구를 보편적으로 수용하면서, 집중화가 필요한 단지를 선별하여 세부적인 진단이 가능하도록 분류할 필요가 있다. 예를 들어 장수명화를 위한 진단·점검 서비스의 항목을 1차 항목과 2차 항목으로 분류하여 적용할 것을 제안하는 바이다. 시설·설비 중 주요한 몇 가지에 대한 진단·점검 서비스는 1차 필수항목으로 하여 신청한 다수의 단지가 서비스를 받을 수 있도록 하며, 그 중 선정기준에 의해 선택된 단지는 2차 상세항목을 모두 적용하도록 한다.

셋째, 진단·자문서비스의 입주자대표회의 관심과 주민 홍보 차원에서 각 단지의 진단·자문서비스 신청 시 주민동의 과정과 진단 결과의 공개·홍보를 의무화하는 방안을 제안하고자 한다. 본 서비스는 주민들의 관심이 적극적으로 있어야만 많은 시간과 비용을 들여 도출해 낸 진단·자문서비스 보고서 결과를 실제 공동주택관리를 개선하는 데 활용할 수 있다는 점을 간과해서는 안된다. 이를 위해서 단지의 신청자격을 강화해야 하는데, 예를 들어 위 제안에 따라 1차 진단·자문 항목에 대한 서비스를 받고자 한다면 최소한 입주자대표회의 의결여부를 첨

부하도록 하며, 2차 진단·자문 항목까지 신청하기 위해서는 주민들의 동의 절차를 거쳐 그 동의서를 첨부하는 것을 조건으로 해야 할 필요가 있다. 진단·자문 서비스에 대한 보고서를 수령했을 때, 주민들에게 그 내용을 게시판 등에 공개하는 것을 전제로 해야 하며, 보고서 결과를 토대로 주민공청회 혹은 설명회를 개최, 보고서의 목적으로 열람, 게시하도록 유도할 필요가 있다.

넷째, 진단·자문서비스 후 사후관리 서비스 방안이 마련될 필요가 있다. 지원 서비스 수혜 단지의 경우, 「관리업무 진단보고서」에 따라 개선할 의지가 있는 바, 추가 자문과 사후관리가 필요함을 요구하고 있었다. 따라서 보고서 상의 지적 및 권고 사항에 대한 개선 방안, 진행 절차, 우선순위 결정, 필요 재정 및 자금 마련 방법, 향후 장단기 계획 등 전문적인 추가 자문과 사후관리에 대한 지원이 제공될 필요가 있다.

지원센터가 갖추어야 할 기능은 단기적으로 공동주택관리와 관련한 민원 상담 및 교육, 관리규약 제·개정 지원, 입주자대표회의 구성 및 운영과 관련한 지원, 장기수선계획의 수립·조정 지원 또는 공사·용역의 타당성 자문 등 기술지원, 공동주택 관리상태 진단 및 지원, 공동주택 입주자 등의 공동체 활성화 지원, 공동주택의 조사·검사 및 분쟁조정 지원 등에 초점을 맞추어야 하며, 중장기적으로는 업무영역 확대가 필요할 것이다.

공동주택관리지원센터는 가장 빈번하게 발생하고 있는 각종 공동주택관리 관련 민원이나 갈등에 대해 상담을 하고, 분쟁으로 비화된 사안에 대해서는 구속력 있는 조정도 할 수 있는 기능을 가져야 한다⁷⁾.

또한 공동주택관리 현안이 되는 정보를 분석하고 제공

함으로써 합리적인 공동주택관리가 될 수 있도록 함과 동시에 관련 연구 및 조사(공동주택관리 실태조사 및 시장 분석, 제도 및 정책연구, 관리 DB구축 등)를 통하여 국가 및 지자체의 공동주택관리행정에도 도움이 되는 법제도 개선 및 정책개발을 지원할 필요가 있다.

현재의 지자체도 기존의 공동주택관리에 관한 전문적·기술적 행정지원이나 인·허가 등에 중점을 두었던 기능을 전환하여 해당 지역의 주거문화를 창출하는 선도적 역할을 담당할 수 있도록 업무 및 기능을 재설정할 필요가 있으므로, 지원센터는 전국적 조직망을 갖추어 각 광역지자체별 공동주택관리 업무의 지원 및 협조 등 상호 보완될 수 있는 기능을 갖추어야 한다.

결론적으로, 공동주택관리지원센터는 그 업무 수행의 정당성과 재정마련을 위한 법적 근거를 확보하는 것이 가장 선행되어야 한다. ‘우리家함께’ 행복지원센터는 처음으로 시도되는 공동주택관리지원기구로서, 이제까지 축적해 온 관리 기술을 기반으로 진단과 자문을 제공함으로써 현장의 관리업무에 도움을 주고자 설립되었으므로 향후 지원 업무는 전국적으로 확산되어야 할 필요가 있으며, 정부의 지원 역시 확대될 필요가 있다.

REFERENCES

1. Housing Act
2. Housing Authority (2014). *Source of Council Housing Authority experts.*
3. Housing Management Act (alternative) (2015.3)
4. Housing Management Support Center (2015). Housing Management Support Center internal data.
5. Our home with happiness Support Center (2014a). *Just by management diagnostic report.* Sejong: Ministry of Transportation.
6. Our home with happiness Support Center (2014b). *Diagnosis and management consulting pilot project synthesis report.* Sejong: Ministry of Transportation.
7. Our home with happiness Support Center (2015). *2014 management advisory services, comprehensive diagnostic report.* Sejong: Ministry of Transportation.
8. The Ministry of Transportation press release (2014). *Housing Master Plan 2014 announced.*

Received: September, 30, 2015

Revised: November, 10, 2015

Accepted: November, 19, 2015

7) 「공동주택관리법」에서는 공동주택관리 분쟁을 조정하기 위하여 국토교통부에 ‘중앙 공동주택관리 분쟁조정위원회’를 두고, 시·군·구에는 ‘지방 공동주택관리 분쟁조정위원회’를 둔다고 규정하고 있음. 이와 같은 중앙분쟁조정위원회의 운영 및 사무처리는 고시로 정하는 기관 또는 단체에 위탁할 수도 있도록 규정하고 있음.