

## 공동주택 1000만호 시대의 관리제도 현황과 과제

공동주택관리 현장의  
문제점과 합리적 개선방안

김 선 자  
(화성동탄서해그랑블<sup>1)</sup> 관리소장)

### I. 들어가며

공동주택은 한정된 공간에 서로 다른 라이프스타일을 가진 다수의 거주자들이 모여 살고 있는 것이 특징으로 거주자 간에 공동체 의식의 형성이 필요하다고 할 수 있다. 이와 더불어 건물의 관리 및 주요시설의 유지보수는 기술적인 측면에서 접근할 필요성이 있으므로 반드시 전문가에 의해 관리 되어져야 한다.

주택의 양적 충족을 위해 주된 정책수단으로 활용된 공동주택개발은 초고층화, 고밀도화, 대단지화로 이루어지는 등의 발전단계를 거쳐 이제는 전체 국민의 과반수가 아파트를 포함한 공동주택에 거주하기에 이르렀다. 대량공급의 초창기에 건설된 공동주택의 일부는 재건축 되었지만 그 이외의 공동주택은 노후화가 진전되고 있어 공동주택과 관련한 사회적, 정책적 이슈는 공급에 국한하지 않고 유지관리에 초점을 맞추어야 한다.

그럼에도 불구하고 특히, 공동주택의 유지·관리는 그동안 사적 영역이라는 이유로 이를 소홀히 하여 사회, 경제적 손실과 국가 자원의 낭비라는 비효율을 초래하였다.

1990년대 주택관리사 제도가 도입되어 대단지라는 우리나라의 공동주택의 특성상 전문가를 중심으로 하는 관리의 효율적인 실현을 도모하였다. 그러나 한편으로는 제도적 뒷받침이 있음에도 불구하고 관리현장에서는 관리

의 전문성이 발휘되지 않고 있다. 제도적 모순, 제도와 현실과의 괴리, 사회적 인식 등으로 말미암아 전문가로서의 역할을 충분히 발휘하기 힘들다고 할 수 있다.

이 글을 통해 현장에서 경험한 사항들을 바탕으로 공동주택의 관리전문가인 주택관리사가 업무를 수행함에 있어서 합리적인 방안을 제시함으로써 주택관리사뿐만 아니라 관리업무 종사자들이 업무역량을 발휘할 수 있는 환경을 생각해보는 계기로 삼고자 한다.

### II. 관리현장의 근로환경

공동주택 관리를 위해서는 의결기구인 입주자대표회의와 집행기구인 관리주체가 원활한 관리를 위하여 각자의 역할과 책임 하에 독립적으로 움직여야 한다. 입주자대표회의의 관리방법 결정에 따라 입주자대표회의가 자치관리를 주도적으로 구성하는 자치관리를 채택하거나 위탁관리회사에 위임하는 위탁관리를 채택한다. 자치관리의 경우 입주자대표회의가 자치관리기구의 대표자인 관리소장을 선임하고 위탁관리의 경우 위탁관리회사가 관리소장을 선임하여 관리계약을 체결한 단지에 배치한다. 자치관리의 경우 관리소장의 임면권이 입주자대표회의에 있기 때문에 주택관리사인 관리소장의 근로환경 및 처우가 체계적이지 않고 주변 단지의 관리종사자 급여에 영향

1) 화성동탄서해그랑블은 2012년 국토교통부 공동주택 최우수관리단지로 선정된 바 있다.

## 공동주택 1000만호 시대의 관리제도 현황과 과제

을 받는 편이다. 즉 관리소장의 전문성이나 경력 등이 채우에 반영이 안 될 우려가 크다. 위탁관리의 경우 관리소장은 주택관리회사와 근로계약을 체결하지만 근로환경이나 채우는 크게 개선되지 않는다. 주택관리회사 또한 입주자대표회의와 위 수탁계약체결을 하여야 하기 때문에 배치되는 관리소장의 근로조건을 입주자대표회의에서 결정하는 경우가 적지 않다.

이러한 근로환경 하에서는 공동주택 관리의 전문성을 기대하기보다는 근로의 지속성 혹은 위탁계약의 지속성을 위하여 입주자대표회의의 의도에 부합하는 업무만 수행하기 십상이다. 이러한 환경을 역이용하여 일부 동대표들은 집행기구 고유의 업무영역에 대해 간섭하거나 본연의 업무를 수행하기 어려울 정도의 타 업무를 강요하는 경우도 있어 전문가에 의한 효율적이고 계획적인 업무추진이 어려운 실정이다. 더구나 입주자의 관리참여가 부족한 실정에서 불과 5%에도 미치지 않는 입주자의 지지로 선출된 동대표가 입주자대표회의를 구성하는 경우나 일부 장기간 동대표를 역임하는 경우도 적지 않아 입주자대표회의의 합리적인 구성과 운영을 위한 보완책이 필요하다. 또한 입주주민의 무관심도 아파트 관리 비리의 근본원인의 하나로 작용하고 있다고 하겠다.

어렵게 시험에 합격을 해도 치열한 경쟁으로 말미암아 “보천사오”라는 말이 있듯이 취업의 문은 좁고 치열하다. 이런 시대상황과 맞물려 주택관리사들은 신분보장은 물론 고용의 불안정에서 헤매고 있는 실정이다.

### III. 장기수선계획 집행의 불합리성

장기수선계획은 장기적인 측면에서 유지보수 계획을 수립하여 중대한 하자가 발생하기 전에 미리 유지보수를 하기 위한 중요한 관리요소 중의 하나이다. 장기수선계획은 수선주기가 도래했을 때 필요한 비용을 미리 적립하는 정기수선충당금의 징수근거이기도 하다. 효율적인 유지관리를 위하여 장기수선계획을 작성하고 실행하는 것은 매우 중요하지만 장기수선계획을 집행하는 데 있어서 제도적인 모순이 존재한다. 주택법에는 장기수선계획을 수립하지 않은 단지는 500만 원 이하의 과태료를, 장기수선

계획서에 입각한 공사를 집행하지 않으면 1000만 원 이하의 과태료를 부과하도록 규정하고 있다. 장기수선계획은 문자 그대로 계획일 뿐이지만 이를 그대로 집행하지 않는 것을 관리의 중대한 하자로 보고 있다. 그렇기 때문에 계획서상 수선주기가 도래하면 수선대상이 아직 쓸 만해도 무조건 공사를 해야 하고, 그렇지 않으면 입주자(소유자)의 과반수 동의를 받아야 한다. 반대로 장기수선계획이 수립되지 않은 공사를 할 때에도 입주자 과반수의 동의가 필요하다. 그런데 현장에서는 실질적으로 주민의 대다수가 세입자인 경우가 많아 입주자 과반수 동의를 얻는 것이 매우 힘들다. 주택관리사는 사업주체로부터 승계한 장기수선계획을 바탕으로 집행을 하는 주체의 일원이기 때문에 장기수선계획의 조정, 집행과 관련한 업무수행은 비효율적인 측면이 많다. 장기수선충당금도 마찬가지로 장기수선계획에 입각하여 적정 비용을 징수하도록 되어있지만 주변 단지에서 징수하는 금액을 참고로 하는 등 동대표의 의결에 좌우되므로 관리소장들이 금액과 관련한 계획을 세운다 하더라도 무용지물이 될 수밖에 없다.

### IV. 사업자 선정지침 불합리 및 언론의 부정적 시각

국토교통부는 투명한 관리비 집행은 투명한 계약에서 출발한다는 방침을 바탕으로 2010년 「주택관리업자 및 사업자 선정지침」을 고시한 바 있다. 선정지침의 골자는 사업자의 선정을 투명한 절차에 의하도록 적격심사제, 최저낙찰제의 방식과 전자입찰을 포함한 공정한 입찰의 방식을 이용하도록 하는 것이다. 지침에서는 200만원 이하의 경우 수의계약을 체결하는 것이 가능하다고 규정하고 있지만 공동주택 관리부문에서 사업자를 선정하는 경우는 대부분 공사나 청소 및 경비 등의 용역이기 때문에 200만원 미만의 용역비로 사업자를 선정하는 경우는 흔치 않다. 규정대로라면 입찰을 해야 하지만 수의계약이 가능한 금액으로 쪼개어 사업자를 선정하는 등의 편법을 자행하는 경우도 적지 않다. 최저낙찰제 방식으로 사업자를 선정하는 경우는 지침이 마련되었을 당시는 무분별한 저가입찰이 난무하여 ‘0’원 낙찰이 유행한 적도 있고 저가 입찰의 병폐로 계약사항을 제대로 이행하지 못하거나 낮은 수준

## 공동주택 1000만호 시대의 관리제도 현황과 과제

의 결과물이나 서비스를 초래한 경우도 많다. 자유시장경제하에서 공동주택의 효율적인 유지관리를 위한 적절한 사업자를 선정하는 데에 수요자(입주자)의 의사가 반영되지 못한다는 것은 문제가 있어 보인다.

현실에 부합되지 않은 이상적인 사업자 선정 지침을 운영하다 보니 지도감독청으로부터 과태료를 부과 받는 경우가 많다. 문제는 주택관리업자나 사업자를 선정할 때 실질적으로 입주자대표회의에서 결정적인 역할을 하지만 과태료는 집행주체인 관리소장에게 과태료를 부과하는 구조도 문제라고 보인다.

또한 사건 사고가 발생할 때 마다 바뀌는 임기응변식 정책 처방에 따라 많은 공동주택의 관리현장에서 혼란과 불편을 겪고 있다. 일부 공동주택 단지의 문제를 관리사무소 전체가 마치 비리의 온상인양 다루는 언론의 일방적 편파적 보도로 인해 많은 선량한 공동주택관리 종사자들이 위축되고 직업의식을 가지지 못한 채 일하고 있는 것이 뼈아픈 현실이다. 모든 사안을 객관적으로 공정하게 보도해야 하는 것이 언론의 책임이지만 국민의 알 권리를 명분삼아 호도하고 있는 것도 문제가 아닐 수 없다.

열악한 환경에서 일하고 있는 관리직원들의 임금은 인근단지 급여 등을 비교하여 급여를 결정한다. 주택관리사를 비롯한 관리직원들은 어떠한 급여 가이드라인도 책정되어 있지 않다. 기계실 직원과 경비직원은 지금까지는 감시적단속적 근로자라고 규정하여 최저임금의 적용 제외를 받았었는데, 2015년부터 감시적단속적 근로자의 최저임금 예외규정을 적용받지 않아 해당 근로자들은 인원 감축 등으로 고용불안이 심각하다. 사회적으로 은퇴 시기가 빨라지고 고령자의 비율이 증가하면서 공동주택단지는 은퇴 고령자들의 고용창출에 기여한 바가 있지만 이러한 사회적 상황에 역행하는 상황들도 벌어지고 있다.

### V. 맺는말

이러한 공동주택을 둘러싼 문제점들의 해결방안은 부적절한 법령 및 제도 등을 정비하고, 각종 비리가 싹틀 수 없도록 징벌 조항을 강화해야 하며, 부당한 간섭을 할 수

없도록 동대표와 관리소장의 업무영역을 명시하여 책임을 명확히 할 필요가 있다. 예컨대 아파트 관리소장 채용을 미끼로 금품을 수수하는 주택관리 업체나 동대표는 영업정지 등 행정 제재는 물론 형사처벌 등 감독을 강화하고, 자체 자정노력도 할 수 있도록 행정지도를 병행 할 필요가 있다.

장기수선계획 또한 주요시설 외에는 수선유지비 등으로 사용할 수 있도록 융통성 있게 바뀌어야 할 것이며, 과도한 사업자 선정지침은 현실 여건의 변화 등을 감안하여 재검토를 해야 한다. 별도로 공동주택 관리지원 기구를 잘 운영하여 장기수선계획 수립·조정 지원, 공사·용역의 타당성 자문 등 기술지원을 강화하고, 현장에서 장기수선계획 수립이나 조정이 어려운 점을 감안하여 가이드라인을 마련할 필요성도 제기된다.

현재 관리사무소에서는 각종 행정공고에서부터 도농간 직거래 농산물 판매 접수, 수납까지 행정구역의 주민센터에서 하는 일을 많이 보조하고 있다. 관리사무소에서 행정 사무를 전산화하여 기본적인 문서관리 뿐만 아니라 입주민을 위한 행정사무도 겸할 수 있도록 하여 아파트 관리뿐만 아니라 행정지원을 겸하여 일부 임금을 지자체에서 지원 할수 있는 체계를 마련할 필요가 있다. 취업문제 또한 수요와 공급에 맞게 조절하여 장기적으로 직업의 안정화를 기해야 하겠으나 장기적으로 행정지원 인력으로 대체하는 방안도 고용창출의 한 방법일 수 있을 것이다.

아울러, 입주자대표나 관리소장도 충분한 교육과 전문성, 윤리성 강화와 자질 향상을 위하여 끊임없이 노력해야 할 것이다. 나아가 공동주택의 장수명화를 통하여 사회·경제적 손실을 최소화 할 수 있도록 건설기준(내구성, 가변성, 수리용이성)을 강화하여야 할 필요가 있다.

결론적으로 1,700조의 국가 자산인 공동주택의 유지 관리를 민간 시장에만 맡겨 시장 실패(Market Failure)의 부작용이 재발하지 않도록 국가, 공공기관이 적정선에서 개입하여 공공성을 강화하는 방향으로 정책 전환이 필요하다고 하겠다.