

공동주택 관리의 효율성 제고 방안

김 용 동

연구진

연구책임

- 김용동 / 도시경영연구실 선임연구위원

- 목 차 -

제1장 서론	1
제1절 연구의 필요성과 목적	3
제2절 연구의 범위와 방법	5
1. 연구의 범위	5
2. 연구의 방법	5
3. 연구의 체계	6
제2장 공동주택 관리와 갈등 관리	7
제1절 공동주택 관리의 필요성과 경향	9
1. 공동주택 관리의 필요성	9
2. 공동주택 선진화 방안에 따른 제도 개선 내용	11
3. 공동주택 관리의 패러다임 전환	13
4. 공동주택 관리의 방향	15
제2절 갈등의 의의와 갈등관리	17
1. 갈등의 개념과 기능	17
2. 갈등의 유형과 갈등관리	19
3. 갈등 관리의 접근방법	22
제3절 공동주택 내 갈등 유형과 갈등 관리	29
1. 공동주택 갈등의 유형	29
2. 공동주택과 갈등 관리	34
제4절 이 연구의 갈등 분석 유형	35
1. 분석 유형	35
2. 분석 틀에 따른 분쟁 내용	36
제3장 대전광역시 공동주택관리 실태	43
제1절 대전광역시 공동주택 현황	45
1. 구별 현황	45
2. 단지규모	48

3. 난방방식	48
4. 관리방식	50
5. 사용연한	51
제2절 공동주택 관련 민원 현황	52
1. 진정사항	52
2. 질의사항	54
제4장 공동주택 갈등에 대한 인식	57
제1절 조사 개요	59
1. 아파트 단지 조사표본 선정	59
제2절 아파트 만족도 인식 실태	62
1. 응답자 유형	62
2. 아파트 만족도 실태	73
제3절 아파트 분쟁(갈등) 인식 실태	78
제5장 공동주택 갈등 관리방안	81
제1절 갈등(분쟁)해소를 위한 시책	83
1. 공동주택 관리업무 관계자에 대한 교육 강화	86
2. 민관합동 자문단 운영 활성화	87
3. 주민 참여 검수제 도입	87
제2절 분쟁조정위원회 활성화	88
제3절 공동주택 커뮤니티 활성화	89
1. 관심과 신뢰제고의 필요성	89
2. 주민투표 및 주민총회의 확대	89
3. 공모사업 시행·지원	90
제6장 결어 및 정책제언	91
제1절 결어	93
제2절 정책제언	95
참 고 문 헌	97

- 표 목 차 -

<표 2-1> 공동주택 현황	9
<표 2-2> 제도개선 공동주택아파트 분쟁유형별 건수	10
<표 2-3> 입주자 대표회의 관련 변경 내용	12
<표 2-4> 발주의 합리화 및 관리비 투명성 제고 변경 내용	13
<표 2-5> 공동주택 관리비의 인터넷 공개 등	13
<표 2-6> 서울시 공동주택 관리의 패러다임 전환	15
<표 2-7> 갈등을 대하는 시각의 변천	18
<표 2-8> 2000년 4월 국토해양부 공동주택관련 분쟁유형	31
<표 2-9> 2000년 서울시 공동주택관련 분쟁유형	32
<표 2-10> 아파트관리에 대한 입주민·관리사무소장 건의사항	33
<표 2-11> 이 연구의 갈등 분석 유형	35
<표 3-1> 각 구별 동수 및 세대수	45
<표 3-2> 자치구별 관리방식	46
<표 3-3> 자치구별 난방방식	47
<표 3-4> 자치구별 내구연한, 동수, 세대수 평균	47
<표 3-5> 단지규모	48
<표 3-6> 난방방식	48
<표 3-7> 난방방식 별 내구연한, 동수, 세대수 평균	49
<표 3-8> 난방방식과 관리방식	49
<표 3-9> 관리방식	50
<표 3-10> 관리방식 별 내구연한, 동수, 세대수 평균	50
<표 3-11> 사용연한	51
<표 3-12> 구별 공동주택 진정사항	52
<표 3-13> 구별 공동주택 진정사항	53
<표 3-14> 진정사항 별 최고 빈도 유형	54
<표 3-15> 구별 공동주택 질의사항	55
<표 3-16> 구별 공동주택 질의사항	55
<표 3-17> 질의사항 별 최고 빈도 유형	56

<표 4-1> 조사 대상 아파트 개요	59
<표 4-2> 조사 대상 아파트 각 구별 동수 및 세대수	60
<표 4-3> 조사 대상 아파트 난방방식	60
<표 4-4> 조사 대상 아파트 관리방식	61
<표 4-5> 조사 대상 아파트 사용연한	61
<표 4-6> 조사 대상 아파트 세대 수	61
<표 4-7> 설문조사 대상 응답자 유형	62
<표 4-8> 설문조사 대상 아파트 관리방식	63
<표 4-9> 설문조사 아파트 난방방식	64
<표 4-10> 설문조사 아파트 내구연한	65
<표 4-11> 설문조사 아파트단지 규모	66
<표 4-12> 의사결정 시 관리소장의 영향력	67
<표 4-13> 응답자 유형별 의사결정 시 관리소장의 영향력	68
<표 4-14> 아파트 관리방식별 의사결정 시 관리소장의 영향력	69
<표 4-15> 용역이나 공사계약의 실질적 주체	70
<표 4-16> 응답자 유형별 용역이나 공사계약의 실질적 주체	71
<표 4-17> 아파트 관리방식별 용역이나 공사계약의 실질적 주체	72
<표 4-18> 설문조사 대상 아파트 관리실태	73
<표 4-19> 응답자 유형별 아파트 관리실태 만족도 평균 및 교차분석	75
<표 4-20> 아파트 관리방식별 아파트 관리실태 만족도 평균 및 교차분석	76
<표 4-21> 공동주택 주민 건의사항	77
<표 4-22> 아파트 갈등 분쟁상태	78
<표 4-23> 응답자 유형별 아파트 갈등 분쟁상태의 평균 및 교차분석	79
<표 4-24> 아파트 관리방식별 아파트 갈등 분쟁상태의 평균 및 교차분석	80
<표 5-1> 아파트 갈등관련 시책 효과	83
<표 5-2> 응답자 유형별 아파트 갈등관련 시책 효과의 평균 및 교차분석	85
<표 5-3> 아파트 관리방식별 아파트 갈등관련 시책 효과의 평균 및 교차분석	86

- 그림 목 차 -

<그림 4-1> 설문조사 응답자 유형	62
<그림 4-2> 설문조사 아파트 관리방식	63
<그림 4-3> 설문조사 아파트 난방방식	64
<그림 4-4> 설문조사 아파트 내구연한	65
<그림 4-5> 설문조사 아파트단지 규모	66
<그림 4-6> 의사결정 시 관리소장의 영향력	67
<그림 4-7> 응답자 유형별 의사결정 시 관리소장의 영향력	68
<그림 4-8> 아파트 관리방식별 의사결정 시 관리소장의 영향력	69
<그림 4-9> 용역이나 공사계약의 실질적 주체	70
<그림 4-10> 응답자 유형별 용역이나 공사계약의 실질적 주체	71
<그림 4-11> 아파트 관리방식별 용역이나 공사계약의 실질적 주체	72
<그림 4-12> 설문조사 대상 아파트 관리실태	74
<그림 4-13> 아파트 갈등 분쟁상태	79
<그림 5-1> 아파트 갈등관련 시책 효과	84
<그림 5-2> 공동주택단지의 커뮤니티 활성화를 위해 필요한 요소	89

요약 및 정책건의

■ 연구의 배경 및 필요성

공동주택은 도시주거공동체로서 대부분 아파트 형태이고 이는 다수의 입주자들이 상당한 시설을 공유하면서 공동생활을 하고 있어, 이해 당사자들의 상이한 목적 추구나 인식 차이로 인해 현안이나 이슈에 대해 부분적이기는 하지만 협조나 협력 보다는 갈등이나 분쟁을 야기하고 있는 것이 현실이다.

그동안 우리나라의 주택정책은 단순히 부족한 주택을 신속하게 대량으로 공급하고자 하는 물량위주의 수급측면에 치중해 왔으나 앞으로는 공동주택의 수가 급격히 늘어날 것으로 예상되며, 사용연수가 16~20년인 공동주택과 21년 이상인 공동주택이 상대적으로 크게 증가하고 있어 공동주택 관리의 중요성이 높아지고 있다. 그리고 생활수준 향상으로 인한 주거문화의 질적 향상의 욕구가 증가할 것임으로, 이의 효율적인 관리에 대한 관심을 제고시킬 필요성이 강조되고 있다.

공동주택 관리가 중요한 이유는 주기적인 수선과 보수로 재건축 기간을 연장시켜 자원낭비로부터 환경을 보호해 주고, 적절한 관리를 통해 변화하는 생활양식에 대응하고 주택의 자산 가치를 높이며 지속가능한 주거문화를 정착시키기 위해서도 공동주택관리가 필수적이다. 이러한 점에서 미루어 볼 때 공동주택 관리는 건물의 노후화 방지를 위한 물리적 측면의 유지관리 만이 아니라 입주자의 주거생활 전반에 걸쳐 발생하는 제반 문제에 대응하기 위한 측면을 포괄하는 것이라 할 수 있다. 그렇기 때문에 성숙된 공동주택 관리는 거주자의 안정되고 쾌적한 주거환경 조성을 위하여 중요하게 인식되어야 할 것이다.

이러한 맥락에서 이 연구는 공동주택에서 나타나는 분쟁과 갈등의 실태를 고찰하고 이를 해소시킬 수 있는 관리방안을 모색하려는데 연구의 목적이 있다.

■ 연구의 범위와 내용

이 연구의 내용적 범위는 공동주택에서 발생하는 분쟁 유형, 해소방안 등 정책대안을 검토할 것이며, 공간적 범위는 대전광역시에 소재한 공동주택 관리 실태에 관련된 사항이다. 시간적 범위는 최근(2013~2015년도 현재까지) 공동주택에서의 발생하는 분쟁 사례, 유형, 해소방안 등을 고찰해 보기로 하겠다.

제1장 서론에서는 연구의 방향을 설명하고, 제2장 공동주택 관리와 갈등 관리에서는 관리의 필요성과 공동주택에서 나타나는 갈등의 형태 등을 분석한다. 제3장 대전광역시의 공동주택 관리의 실태에서는 대전광역시의 공동주택 현황을 살펴보고, 관련 민원을 설문조사를 병행하며 분석한다. 제4장 공동주택 갈등에 대한 인식에서는 관리 실태의 문제점과 진정 사항을 바탕으로 공동주택 관리상에 발생하는 갈등의 인식과 만족도 인식의 실태를 알아본다. 제5장은 공동주택 갈등 관리방안으로 갈등 해소를 위한 다양한 조정관리 체계 구축과 커뮤니티 활성화에 초점을 둔 공동주택 관리의 효율성 제고 방안을 모색한다. 제6장에서는 연구를 마무리하는 결어와 정책제언으로, 이 연구의 연구내용을 요약하고 개선방안을 모색하여 정책으로 제언할 것이다.

■ 연구 결과

1. 공동주택 현황

대전광역시 공동주택 관리 실태를 살펴보기 위해서 먼저 구별 현황을 보면 대덕구는 총 51단지, 389동으로 전체의 10%를 차지하고 있으며, 총 34,744세대가 거주하고 있다. 동구는 총 61단지, 558개 동으로 전체의 14% 이고, 42,062세대가 거주한다. 중구는 전체의 22%를 차지하는데, 총 70단지, 880개 동이 있으며 42,102세대로 구성된다. 5개 구 중 유성구와 서구가 27%로 가장 높은 비율을 차지하고 있다. 먼저 유성구는 117단지, 1079동 그리고 80,183세대로 구성되어 있으며, 마지막으로 서구는 126개 단지, 1082개 동, 103,858개의 세대로 구성되어 단지, 동, 세대 모두 가

장 많다.

공동주택의 관리방식을 살펴보면 동구는 위탁관리가 53건으로 전체 61건 중 가장 많았으며, 중구 역시 위탁관리가 51건으로 대다수를 차지했고 다음으로는 자치관리가 많은 비중을 차지하고 있다. 서구는 위탁관리가 112건으로 전체 125건 중 압도적으로 많았으며, 유성구 역시 전체 117건 중 위탁관리가 114건으로 가장 많다. 대덕구는 전체 51건 중 40건이 위탁관리, 나머지 중 10건이 자치관리에 해당된다. 전체적으로 위탁관리와 자치관리가 대부분이며 그 중 위탁관리는 유성구에서, 자치관리는 중구에서 가장 많이 나타난다.

공동주택의 자치구 별 난방방식을 중앙난방, 지역난방, 개별난방으로 나누어 관계를 살펴보면 다음과 같다. 먼저 동구는 개별난방이 57건으로 전체 61건 중 대다수를 차지했고, 중구 역시 개별난방이 53건으로 전체 69건 중 가장 많았다. 서구는 전체 125건 중 개별난방이 63건으로 가장 많았고, 다음으로 중앙난방과 지역난방이 각각 31건이다. 유성구 역시 개별난방이 72건으로 가장 많았고, 다음으로 지역난방이 42건에 해당된다. 대덕구는 전체 51건 중 개별난방이 40건으로 대부분을 차지한다. 전체적으로 각 구별 난방방식은 개별난방이 가장 많고, 그 다음으로는 지역난방, 중앙난방 순으로 많은 비중을 차지함을 알 수 있다.

내구연한과 동수, 세대수 평균을 살펴보면 다음과 같다. 단지 수는 서구 126건, 유성구 117건 순으로 가장 많은 비중을 차지하고 있다. 내구연한은 대덕구가 19.4년으로 가장 오래 되었으며, 다음으로 중구와 서구가 18.1년, 17.9년으로 비슷한 수준을 보이고 있다. 동수는 중구가 12.6으로 가장 많았고, 그 다음으로 유성구, 동구 순으로 각각 9.2, 9.1의 비슷한 수준을 보였다. 세대수는 서구가 822.5세대로 가장 많았으며, 다음으로 유성구가 692.3세대, 동구가 687.7세대로 많은 비중을 차지하고 있다.

대전광역시 공동주택의 단지 규모를 살펴보면 다음과 같다. 먼저, 500세대 미만의 규모가 169건으로 전체 40%의 가장 높은 비율을 차지하고 있다. 다음으로 500세대 이상 1,000세대 미만의 규모가 167건, 전체 39%에 해당된다. 1,000세대 이상 1,500세대 미만은 57건으로 13%를 차지하고 있으며, 1,500세대 이상 2,000세대 미만은 20건으로 전체의 5% 이다. 마지막으로 2,000세대 이상의 규모는 총 12건으로 전

체의 3% 이다.

대전광역시 공동주택의 난방방식을 개별난방, 중앙난방, 지역난방으로 나누어 살펴보면 전체 425건 중 개별난방은 285건으로 가장 많았으며 67% 비율을 차지하고 있다. 다음으로 지역난방이 총 77건으로 18% 이며, 중앙난방은 60건으로 전체의 14%에 해당된다. 대전광역시 내 공동주택의 난방방식 별 내구연한, 동수, 세대수 평균을 보면 난방방식이 중앙난방인 공동주택은 내구연한 평균이 21.4년으로 가장 길다. 난방방식이 지역난방인 공동주택은 내구연한 평균이 11.5년으로 가장 짧았다. 마지막으로 난방방식이 개별난방인 공동주택은 단지수가 285단지로 가장 많은 반면, 동수와 세대수는 가장 적게 나타나고 있다. 이는 대전광역시에서 초창기 지어진 아파트가 중앙난방식이었다면 최근 지어지는 아파트는 지역난방식이 주를 이룬다는 점을 나타내는 것이다.

2. 공동주택 관련 민원 현황

대전광역시 구별 공동주택의 민원사례 중 진정사항에 대해 살펴보면 다음과 같다. 5개 구 중 대덕구를 제외한 동구, 중구, 서구, 유성구는 2013년 대비 2014년에 민원이 증가했다. 특히 유성구의 경우 35건에서 53건으로 그 민원사례가 가장 크게 증가하였으며, 다음으로 서구가 26건에서 37건으로 증가했음을 알 수 있다. 반면, 다른 4개 구와 달리 대덕구는 12건에서 5건으로 민원이 감소한 것을 볼 수 있다. 2013년과 2014년의 구별 합계를 살펴보면 동구, 유성구, 중구 순으로 민원이 많이 발생하였고, 대덕구가 가장 적다.

진정사항 내용을 살펴보면 입주자대표회의 운영과 관련하여 구성과 운영 및 동대표 자격, 임원 선출과 해임의 적정성 수당 등이 있으며 건물의 하자 부분에서의 진정사항은 하자 소송과 하자보수 신청 및 사업주체의 부도에 따른 하자보수 지연을 들 수 있다. 관리비 부분에서는 예비비 사용과 관리주체의 관리비 회계 및 집행 관련 계약의 적정성 여부가 문제가 되며 관리규약의 제정과 적합성 여부, 주택관리업자 및 사업자 선정지침의 위반 문제가, 관리사무소 관리비 집행실태와 보수 지연 문제, 층간소음으로 인한 주민갈등, 공동시설 이용과 운영 그리고 허가 신고, 재활용품의 수거·활용 시설 등이다.

대전광역시 구별 공동주택의 민원사례 중 질의사항에 대해 살펴보면 다음과 같다. 질의사항도 진정사항과 마찬가지로 대부분 2013년 대비 2014년에 그 사례가 증가했다. 전체 구 중 질의사항 관련 민원이 월등히 많이 발생하는 유성구의 경우 2013년 322건에서 2014년 349건으로 증가하는 모습을 보였다. 서구의 경우 15건에서 46건으로 그 증가폭이 가장 크다. 2013년과 2014년의 구별 합계를 보면 유성구, 중구, 동구 순으로 민원이 가장 많이 발생하였으며 대덕구가 총 7건으로 가장 적게 발생했음을 알 수 있다.

3. 아파트 갈등 관련 조사 결과

공동주택의 의사결정 과정에 관리소장의 영향력에 관한 질문에 응답자들의 응답을 정리하면 다음과 같다. ‘보통이다’의 응답이 전체 300건 중 165건으로 가장 많았으며 ‘큰 편이다’의 응답이 89건으로 이 두 응답이 전체의 84.7%로 대부분을 차지하고 있음을 알 수 있다. 반면, ‘적은편이다’, ‘거의 없다’의 응답은 전체의 10%로 대부분의 응답자들은 의사결정시 관리소장이 어느 정도의 영향력을 가지고 있는 것으로 생각하고 있음을 알 수 있다.

용역이나 공사계약의 실질적 주체가 누구라고 생각하는지에 대한 질문에 응답자들은 다음과 같이 응답하였다. 입주자 대표회의 의결에 따라 공사계약이 이루어진다는 응답자가 전체의 172명으로 전체의 57.3%를 차지하고 있다. 다음으로는 입주자 대표회의 회장이 실질적 주체가 된다는 응답이 32.8%에 해당되었으며, 위탁관리회사와 주민을 포함한 기타가 주체가 된다는 응답은 전체의 2%로 거의 없었다.

응답자가 거주하고 있는 아파트의 관리 실태에 대해 각 항목 별 만족도에 대한 조사를 실시하였고, 그 결과를 만족도가 높은 순으로 정리하여 나타내면 다음과 같다. 총 11개 항목에 대한 응답 중 단기유지관리에 관한 만족도가 평균 3.42로 가장 높게 나타났고, 다음으로 단지 내 청소 및 위생상태 관리에 대한 만족도가 3.39로 높았다. 반면 주민 참여 관리, 단지 홈페이지 운영, 주민 자율활동 및 화합행사 관리 등 주로 주민 간 소통에 관련한 항목에 대한 만족도는 3.0 내외로 다른 항목에 비해 낮은 정도를 보이고 있다.

다음으로 아파트 관리실태에 대한 만족도를 아파트 관리방식에 따라 나누어 살

해보면 전체적으로 자치관리방식 보다는 위탁관리방식에서 높은 만족도를 보이고 있음을 알 수 있다. 자치관리방식 역시 위에서 단순 비교했던 결과와 같이 단기유지관리에 대한 만족도가 3.25로 가장 높았으며, 다음으로 단지 내 공간의 청소 및 위생상태 관리에 대한 만족도가 3.24로 높았다. 반면 단지 홈페이지 운영, 주민 자율활동 및 화합행사 관리, 주민 참여 관리 등의 항목에서는 3 이하의 가장 낮은 만족도를 보이고 있다.

공동주택 운영에 관련한 건의사항에 대해 자유로운 응답을 얻어 정리한 내용은 다음과 같다. 먼저 행사 및 반상회 개최 등을 통해 정기적인 주민 간의 소통의 장을 마련해야 한다는 응답이 14건으로 가장 많았으며, 다음으로는 복지시설, CCTV 설치 등 주민들을 위한 편의시설을 마련해야한다는 응답이 13건 있었다. 또한, 관리비 감독을 강화하여 투명하게 유지해야한다는 응답이 11건, 재개발과 관련한 응답이 9건 있었다. 이어서 입주자대표회의 운영 관련, 관리업체 관련, 장기수선계획 관련, 층간소음 관련 등 공동주택 생활과 관련한 실질적인 응답을 얻을 수 있었다.

4. 아파트 분쟁(갈등) 인식 실태

설문조사 대상 응답자가 거주하고 있는 아파트에서 실제 발생하고 있는 갈등상태에 대한 문항에 대한 응답을 갈등 빈도가 높은 순으로 정리하면 다음과 같다. 주차문제가 2.80으로 가장 높은 빈도를 보였으며, 층간소음 역시 2.77로 비슷한 수준의 빈도를 보였다. 다음으로 장기수선충당금과 관련된 관리비, 입주자대표회의 운영, 관리규약 순으로 갈등이 많이 발생하고 있는 것을 알 수 있다. 가장 낮은 수준을 보이는 것은 공동주택 하자과 관련된 갈등이었다.

전체적으로 위탁관리방식보다 자치관리방식을 채택하고 있는 아파트에 거주하는 응답자들이 갈등이 많이 나타나고 있다고 인식하고 있는 경향이 있다. 이러한 분석 방식에서 역시 앞에서 살펴본 바와 같이 주차문제와 층간소음과 관련된 갈등이 가장 많이 나타나고 있다고 응답하였으며, 자치관리방식에서는 공동시설 이용과 관련된 갈등유형이 가장 낮게 나타난 반면, 위탁관리방식에서는 공동주택 하자과 관련된 갈등유형이 가장 낮게 나타나고 있다.

■ 정책 건의

1. 공동주택 관리자에 대한 교육 강화

입주자 대표, 입주민, 그리고 관리사무소 직원을 대상으로 한 조사결과를 보면, 공동주택 관련 업무 관계자에 대한 교육 필요성이 공동주택 관리사무소 직원(3.47), 입주자 대표 (3.26)으로 가장 높게 나타나고 있어, 관리사무소 직원과 입주자 대표 등에 대해 공동주택 관리업무에 대한 교육을 강화시킬 필요가 있다.

2. 민관합동 자문단 운영 활성화

입주자대표회의 의사결정과정을 지원하기 위해 자치구는 공동주택 자문단을 운영할 필요도 있다. 장기수선계획 및 적립금 집행, 잡수입 등 자체기금관리에 대해 자치구의 조례를 마련하고 의무적으로 자문을 실시하는 것도 한 방법이 될 수 있다.

3. 주민참여 검수제 도입

입주민의 관심과 책임을 유도하기 위해 주민참여 검수제 도입도 검토할 필요가 있다. 이것은 단지 내 각종 공사 및 용역에 대한 검수 시 입주민을 참여를 공개모집하여 실시하는 것이다. 이를 통해 입주민의 공동주택 관리에 대한 무관심을 줄여나갈 수 있으며, 이는 장기적으로 공동주택의 분쟁을 감소시키는 결과를 가져올 것이다.

4. 분쟁조정위원회 활성화

자치구의 공동주택관리 분쟁조정위원회를 활성화 할 필요가 있다. 자치구의 분쟁조정기능은 입주자대표회의, 주민조직, 관리사무소 등을 둘러싼 분쟁을 중심으로 운영하고 위원회에 법조인 및 분쟁조정지도사 자격증 소지자의 참여를 의무화 하

는 것도 좋은 방법이다. 하지만 위원회에서 모든 문제를 처리할 수 없으므로 주택 관리 관련 전문단체 또는 지원단체와 협력하여 무료상담실 운영을 병행하는 것도 한 방법이다.

5. 주민투표 및 주민총회의 확대

대규모 공동주택단지에서 중요한 사안인 경우에는 반드시 주민투표를 거치도록 유도할 필요가 있다. 이 경우 입주자대표회의는 총회의 권한을 대행하는 것으로 규정하도록 하여야 하며, 단 소규모 공동주택단지의 경우에는 총회를 개최하여 의결하도록 유도한다. 이렇게 입주자대표의 권한이 강화됨에 따라 관리 규약 준칙에 ‘동별 대표자의 윤리강령’을 포함시키고, 동별 대표자에 대한 주민소환이 가능하도록 규정도 고려해야 한다.

6. 공동주택 커뮤니티 사업 지원

주민공동시설의 설치·확대, 공동체 프로그램의 운영·개발, 부녀회·동호회 등 자생조직의 활동에 접수입 활용을 유도하여 공동체의식의 저변확대를 도모한다. 또한 접수입을 자생조직의 운영비로 사용할 경우에는 공익을 위한 지출, 이용내역 공개, 회계감사 실시 등의 원칙을 정하고 지켜나가도록 해야 할 필요가 있다. 성공적인 공동육아방이나 자원봉사 등에 지방정부나 자치구가 인센티브를 제공하여 시범 사업으로 육성함으로써 자발적인 커뮤니티 활성화를 유도할 필요가 있다.

제 1 장

서 론

제1절 연구의 필요성과 목적

제2절 연구의 범위와 방법

제1장 서론

제1절 연구의 필요성과 목적

우리의 주거문화는 급진적인 산업화 정책의 추진에 따른 국가경제의 고도 성장으로 물질적 가치의 중시풍조와 함께 전통적인 주거 및 가족의 개념이 변화되었으며, 도시화가 진행되면서 도시로의 인구 집중이 이루어졌고, 이에 한정된 토지의 효율적 이용이 요구됨에 따라 집약적 거주형태인 공동주택이라는 새로운 건축물이 생겨나기 시작하였다.

이렇듯 도시화의 결과로 집단거주의 생활양식이 점차 확대됨에 따라 공동주택은 1970년대 후반부터 대량으로 건설되기 시작하여, 현재 주택 보급률의 50%를 상회하고 있는 실정이다. 그리고 공동주택으로서의 아파트가 차지하는 비중은 날로 증가할 뿐 아니라 우리나라 지역 여건상 이러한 추세는 앞으로도 지속될 전망이다.

그러나 공동주택은 도시주거공동체로서 대부분 아파트 형태이고 이는 다수의 입주자들이 상당한 시설을 공유하면서 공동생활을 하고 있어 이해 당사자들의 상이한 목적 추구나 인식 차이로 인해 현안이나 이슈에 대해 부분적이기는 하지만 협조나 협력보다는 갈등이나 분쟁을 야기하고 있는 것이 현실이다.

특히 사생활을 강조한 아파트의 생활과 물리적 환경은 거주자로 하여금 이웃 간의 관계를 소원하게 만드는 환경으로 작용하고 있다. 이웃 간 살인사건, 분쟁, 무관심, 분양과 임대단지 간 갈등 등의 사례들은 아파트 단지 내에서 이루어지는 바람직스럽지 못한 이웃관계의 단면을 보여주는 사례들이다. 이러한 부정적 이웃관계는 개인 간의 문제 내지는 단지 내 문제로 국한하기에는 그 심각성이 깊다.¹⁾

2010년에는 공동주택 관리에 대한 관련주체간 분쟁이 심화되면서 자체적인 규약만으로 관리의 효율성을 충족하는데 한계가 있어 공동주택관리에 대한 제도를 개정한 바 있다.

1) 천현숙·은난순·봉인식, 2006, “주거공동체 왜 필요한가”, 『주거공동체 이대로 좋은가! 문제점과 개선 방안』 p.3.

그러나 공동주택관리에 대한 제도가 개선되면서 공동주택 관리의 선진화 형태를 갖추어나가고는 있으나 여전히 많은 문제를 안고 있다. 특히 수도권 및 대도시권 등 이권이 많은 공동주택단지를 중심으로 분쟁이 여전히 많이 나타나고 있으며 입주자 성격에 따른 분쟁도 증가하고 있다.

그동안 우리나라의 주택정책은 단순히 부족한 주택을 신속하게 대량으로 공급하고자 하는 물량위주의 수급측면에 치중해 왔으나 앞으로는 공동주택의 수가 급격히 늘어날 것으로 예상되며 생활수준 향상으로 인한 주거문화의 질적 향상의 욕구가 증가할 것으로, 이의 효율적인 관리에 대한 관심을 제고시킬 필요성이 강조되고 있다.

이러한 맥락에서 이 연구는 공동주택에서 나타나는 분쟁과 갈등의 실태를 고찰하고 이를 해소시킬 수 있는 관리방안을 모색하려는데 연구의 목적이 있다.

제2절 연구의 범위와 방법

1. 연구의 범위

산업화·도시화가 진행되면서 급증하는 도시인구의 주택수요에 부응하기 위한 공동주택이 늘어나 이제는 아파트를 비롯한 공동주택이 전국 주택의 절반을 넘어 서게 되었다. 이와 같은 현상은 광역도시인 대전의 경우도 예외는 아니어서 공동주택이 67%를 차지하고 있다.

한편 다수의 집합건물이 하나의 단지에 밀집되어 있는 대규모 공동주택의 경우 관리기구인 관리사무소 의결기구인 입주자대표회의, 입주자 사이에 관리기구의 구성, 주차장 사용, 등과 관련하여 입주민들 사이에 다툼이 일어나고 이것이 법적인 분쟁으로도 발전하게 된다. 더욱이 이와 같은 분쟁이나 갈등은 주민들이 감정적으로 대응하게 되면서 분쟁의 당사자는 물론 지역사회 전체에 적지 않은 후유증을 야기시키기도 한다.

그리하여 이 연구의

○ 내용적 범위는

- 공동주택에서 발생하는 분쟁 유형, 해소방안 등 정책대안 검토

○ 공간적 범위 : 대전광역시에 소재한 공동주택 관리 실태에 관련된 사항

○ 시간적 범위 : 최근(2013~2015년도 현재까지) 공동주택에서의 발생하는 분쟁 사례, 유형, 해소방안 등을 고찰 등이다.

2. 연구의 방법

이 연구를 효율적으로 추진하기 위한 연구방법으로는 우선 문헌연구를 중심으로 한다. 그리고 현실적·정책적인 측면에서의 문제 분석과 대안 제시를 위해 사례조사와 설문 및 면접조사를 추진한다.

- 문헌조사 : 공동주택 개념 및 관리제도 검토, 선행연구 검토·정리 등을 위한 문헌연구
- 면접조사 : 각 구청 공동주택 담당자, 분쟁 우수수 사례 관리단지 관리소장, 입주자대표회장 등을 대상으로 한 면접 조사
- 설문조사 : 표본조사 대상이 된 공동주택 관리소장, 입주자 대표 등을 대상으로 관리·분쟁 실태에 대한 설문조사

3. 연구의 체계

이 연구는 총 5장의 체계로 구성하고자 한다.

제1장 서론은 연구의 방향을 설명하는 부분이다. 연구배경과 필요성, 목적, 연구범위 및 방법, 연구체계에 대해 기술한다.

제2장 공동주택 관리와 갈등 관리는 공동주택에서 관리의 필요성과 공동주택에서 나타나는 갈등의 형태 등을 분석한다.

제3장 대전광역시의 공동주택 관리의 실태에서는 대전광역시의 공동주택 현황을 살펴보고, 관련 민원을 설문조사를 병행하며 분석한다.

제4장 공동주택 갈등에 대한 인식에서는 제 3장에서 나타난 관리 실태의 문제점과 진정 사항을 바탕으로 공동주택 관리상에 발생하는 갈등의 인식과 만족도 인식의 실태를 알아본다.

제5장은 공동주택 갈등 관리방안으로 갈등 해소를 위한 다양한 조정관리 체계 구축과 커뮤니티 활성화에 초점을 둔 공동주택 관리의 효율성 제고 방안을 모색한다.

제6장에서는 연구를 마무리하는 결어와 정책제언으로, 이 연구의 연구내용을 요약하고 개선방안을 모색하여 정책으로 제언할 것이다.

제 2 장

공동주택 관리와 갈등 관리

제1절 공동주택 관리의 필요성과 경향

제2절 갈등의 의의와 갈등관리

제3절 공동주택 내 갈등 유형과 갈등 관리

제4절 이 연구의 갈등 분석 유형

제2장 공동주택 관리와 갈등관리

제1절 공동주택 관리의 필요성과 경향

1. 공동주택 관리의 필요성

우리나라는 경제개발과 맞물려 부족한 주택문제를 해결하기 위해 공동주택을 건설하기 시작했다. 1932년 서울 충정로의 유림아파트를 시작으로 행촌아파트(1956년), 개명아파트(1959년) 등이 건설되었고, 1962년 최초의 단지형아파트인 마포아파트를 건설함으로써 공동주택 보급이 확산되기 시작했다.

2013년 말 기준으로 공동주택 현황을 보면, 28,614개 단지, 127,443개 동의 공동주택이 있으며, 약 906만 세대가 공동주택에 거주하고 있다. 이중 의무관리 단지는 13,617개 단지(47.6%)이며, 위탁관리를 하고 있는 단지는 12,031개단지로 조사되었다.²⁾

〈표 2-1〉 공동주택 현황 [단위 : 천호]

	2010	2011	2012	2013
합계	8,368	8,587	8,853	9,060
분양주택	7,465	7,649	7,928	8,126
임대주택	903	938	925	934
기타	0	0	0	0
증가율(%)	3.5	2.6	3.1	2.3

2) e 나라지표 <http://www.index.go.kr/potal/main/EachDtlPageDetail>.

한편 2008년 12월 현재 사용연수 10년 이하의 공동주택은 전체의 49.5%인 3,848천세대이며 아파트의 경우 전체의 48.6%인 3,236천 세대이다. 사용연수가 16~20년인 공동주택과 21년 이상인 공동주택이 상대적으로 크게 증가하고 있어 공동주택 관리의 중요성이 높아지고 있다.

공동주택 규모 증가와 사용연한 증가 외에 공동주택 관리 관련 분쟁이 증가하면서 관리의 중요성이 대두되고 있다. 2009년 5월 13일부터 2010년 5월 12일까지 1년 동안 ‘한국아파트 신문’ 기사 내용 중 분쟁사례는 268건인데, 입주자대표회의와 관리사무소에 대한 분쟁 건수³⁾가 60.8%에 이르고 있다.

<표 2-2> 제도개선 공동주택아파트 분쟁유형별 건수

구분	계	입주자 대표회의	관리사무소	사업주체	위탁관리	주체 간 갈등
건수	268	82	81	31	17	57

자료 : 주택산업연구원, 공동주택관리제도 개선 연구

공동주택 건설 초기 단계인 1960년대에는 아파트 건설에 급급하여 공동주택 관리에 대한 관심이 부족했는데, 1970년 와우아파트 붕괴사건으로 많은 인명 피해가 발생되자, 이를 계기로 건축물의 하자, 보수 등에 대해 관심을 갖기 시작했다.

1979년에는 주택건설촉진법의 하위법령으로 공동주택관리령이 제정되어 보다 체계적으로 공동주택을 관리하려는 움직임이 나타나기 시작했는데, 공동주택을 체계적으로 관리하고자 하는 것은 단순히 인명피해를 예방하기 위한 것만은 아니다.

공동주거관리이론(주거학연구회, 2008)에서는 공동주택 관리가 중요한 이유를 네 가지 측면에서 요약하고 있다.

첫째, 공동주택관리는 주기적인 수선과 보수로 재건축 기간을 연장시켜 자원낭비로부터 환경을 보호해 준다는 점이다. 우리나라는 재건축을 하면 주택의 가치가 높

3) 분쟁사례는 2개 주체 이상이 상호간의 이해관계로 발생하기 때문에 유형을 구분할 때 입주자대표회의 또는 관리사무소 등으로 엄밀히 구분하는 것은 어렵다. 실질적으로 입주자대표회의에서 결정하고 관리사무소는 집행을 담당하는 편이어서 관리에 대한 분쟁(불만)으로 보아야 할 것임

아진다는 잘못된 인식으로 주택의 유지관리 보다 재건축을 선호하는 경향이 나타나고 있다. 건물의 수명이 다하기 전에 재건축을 하면 자원의 낭비는 물론 재건축 기간 동안 주생활 문화를 단절시키는 문제가 발생할 수 있다.

둘째, 공동주택은 양적 및 질적으로 공동 사회적 자산이라 할 수 있기 때문에 적절한 관리를 통해 변화하는 생활양식에 대응하고 주택의 자산가치를 높이는 것이 필요하다는 점이다.

셋째, 공동주택은 시간의 흐름에 따라 노후화되어 거주자의 안전을 위협할 수 있으므로 주기적인 점검으로 수선과 보수를 함으로써 지진과 홍수, 그리고 태풍과 같은 자연재해의 피해로부터 보호되고 예기치 못한 인재를 미연에 예방할 수 있다는 점이다.

마지막으로 지속가능한 주거문화를 정착시키기 위해서는 공동주택관리가 필수적이다. 주거문화란 주거라는 물리적 공간에 바탕을 두고 그 안에서 일어나는 생활양식과 사람들과의 유기적인 관계, 지속적인 커뮤니티라 할 수 있는데, 이러한 주거문화가 계승되기 위해서는 물리적인 공간인 주거가 잘 정비되고 관리되어야 하며 그 안에 구성원들의 사회 문화적 환경 또한 잘 관리되어야 한다.

이러한 점에서 미루어 볼 때 공동주택 관리는 건물의 노후화 방지를 위한 물리적 측면의 유지관리 만이 아니라 입주자의 주거생활 전반에 걸쳐 발생하는 제반 문제에 대응하기 위한 측면을 포괄하는 것이라 할 수 있다. 그렇기 때문에 성숙된 공동주택 관리는 우리나라 지역사회의 거주형태의 대부분을 차지하고 있는 공동주택 거주자의 안정되고 쾌적한 주거환경 조성을 위하여 중요하게 인식되어야 할 것이다.

2. 공동주택 선진화 방안에 따른 제도 개선 내용

2010년 7월 공동주택의 투명성, 공정성 등의 확보를 위해 공동주택관리제도의 선진화의 일환으로 주택법 시행령 및 시행규칙을 개정하였다.

입주자대표회의와 관련하여 동별 대표자의 자격 제한 신설 등, 입주자대표회장 및 감사 직접 투표와 임기 제한 등, 동별 대표자 선출을 위한 위원회 구성(규모 조

건 존재), 입주자 대표회의 교육 의무화 등이 개정되었다(〈표 2-3〉 참조)

공동주택 관리업자 선정 등 발주의 합리화 및 관리비의 투명성 제고를 위해 주택관리업자 선정방법(경쟁 입찰방식), 공동주택관리비 집행 외부 감사기능, 공동주택 관리규약 변경내용 공개 등의 내용을 개정하였다.(〈표 2-4〉 참조)

기타 공동주택 관리와 관련하여 공동주택관리비 인터넷 공개항목 확대, 공동주택 우수관리단지 선정 등의 내용이 개정되었다.

〈표 2-3〉 입주자 대표회의 관련 변경 내용

구분	종전	변경
동별 대표자 자격제한 신설 등	동별 대표자의 자격제한 없음(당해 관리규약으로 규정하여 운영)	동별 대표자의 자격제한 사항(미성년자, 금치산자, 한정치산자 등 10개 자격제한 내용을 규정)을 신설
입주자대표회장 및 감사 직접투표와 임기 제한 등	입주자대표회의 회장과 감사는 입주자대표회의 구성원 과반수 찬성으로 선출하되, 회장은 입주자 등의 과반수 찬성으로 선출할 수 있음	입주자대표회의 회장과 감사는 입주자대표회의 구성원 과반수 찬성으로 선출하되, 50세대 이상의 공동주택에 한하여 입주자 등의 보통·평등·직접·비밀선거에 의한 다득표자(단일 후보자의 경우 입주자 등의 10분의 1이상 투표, 투표자 과반수 찬성)로 선출
동별 대표자 선출을 위한 위원회 구성	동별 대표자의 선출을 위한 자체 선거관리위원회는 구성하지 않음(당해 관리규약으로 규정하여 운영)	동별 대표자 및 입주자대표회의 선출을 위한 선거관리위원회 설치 근거를 규정하고, 50세대 이상의 공동주택에 한하여 중앙선거관리위원회 산하 시·군·구 선거관리위원회 직원 1인을 자체 선거관리위원회 위원으로 위촉할 수 있도록 함
입주자대표회의 교육	입주자대표회의를 구성하고 있는 동별 대표자가 선출된 후 1년 이내에, 4시간 이내 범위에서 시장·군수·구청장으로 하여금 운영교육을 실시할 수 있도록 함	3시장·군수·구청장은 입주자대표회의를 구성하고 있는 동별 대표자에게 선출된 이후 매년 운영 및 윤리교육을 4시간 시행토록 의무화하였음

<표 2-4> 발주의 합리화 및 관리비 투명성 제고 변경 내용

구분	중전	변경
주택관리업자 선정방법	주택관리업자를 선정하거나 주택관리업자를 변경하는 경우에는 전체 입주자 등의 과반수 서면동의로 결정	주택관리업자를 선정하거나 변경하는 경우 국토해양부장관이 고시하는 경쟁입찰 방식으로 선정해야 함
공동주택관리비 집행 외부감사	공동주택 관리비 집행에 대한 외부감사 근거 규정 없음	필요한 경우, 공동주택관리비 집행(사업실적서 및 결산서)에 대한 외부 회계감사를 받을 수 있도록 함
공동주택 관리규약 변경 내용 공개 등	공동주택에서 관리규약을 개정하였을 경우 개정된 내용 중 관리규약 준칙과 비교하여 달라진 부분을 게시하지 않음	공동주택에서 관리규약을 개정하는 경우 개정된 내용 중 관리규약 준칙과 비교하여 달라지는 부분을 공동주택 인터넷 홈페이지 또는 게시판 등에 게시해야 함

<표 2-5> 공동주택 관리비의 인터넷 공개 등

구분	중전	변경
공동주택관리비 인터넷 공개 확대	공동주택에서 발생하는 관리비 6개 항목에 대하여는 매월 말일 기준으로 다음 달 말일까지 인터넷 홈페이지에 공개토록 함 ※6개 항목 : 일반관리비, 청소비, 경비비, 소독비, 승강기유지비, 수선유지비	관리비 6개 항목은 물론, 전기료·수도료·가스료 등 에너지 사용료를 비롯해 장기수선충당금 및 잡수입까지 23개 항목을 인터넷 홈페이지(공동주택관리정보시스템)에 공개토록 의무화
공동주택 우수관리단지 선정	공동주택 우수관리단지 선정에 대한 근거규정 없음	시도지사가 선정한 공동주택 모범관리단지 중 공동주택 우수관리단지를 선정하여 필요한 지원 등을 하도록 함

3. 공동주택 관리의 패러다임 전환

공동주택 관리 실태를 보면 크게 3가지 문제가 거론되고 있다.

첫째, 공동주택 관리 과정에서 각종 비리 및 분쟁이 발생하고 있는데, 최근 아파

트 입주민간 소송이 많이 발생하고 있다. 아파트가 보편적 주거 형태가 되면서 주민 간 분쟁도 급증하고 있지만 이를 효율적으로 중재, 해소해줄 방법은 마땅치 않은 실정이다. 지난해 정부에 접수된 아파트 주민 간 분쟁만 1만3000여건에 달한다.⁴⁾

국토교통부는 아파트 입주민 사이에 생기는 층간소음 다툼 등 각종 분쟁 조정의 실효성을 높이기 위해 중앙 공동주택관리 분쟁조정위를 신설하기로 했다고 밝혔다. 분쟁조정위의 결정은 재판상 화해와 같은 효력을 갖는다.

지금도 시·군·구에 분쟁조정위를 설치하도록 하고 있지만 설치율이 68%에 그치고 이용 실적은 11건(2012년 기준)으로 저조한 편이다. 국토부는 주택법에 규정된 시·군·구 분쟁조정위 설치 관련 조항 등 주택관리 부문을 떼어내 ‘공동주택관리법’ (가칭)을 제정할 예정이다. 굳이 소송을 통하지 않고도 아파트 입주민 간 각종 분쟁을 빠르고 효과적으로 해결할 수 있는 길이 열린다.

둘째, 공동주택 입주민의 무관심으로 공동체의식이 붕괴되고 비리발생 차단이 어렵다는 문제가 발생하고 있다. 입주민들은 아파트관리비에 대한 관심과 관리사무소의 질 좋은 서비스에 대한 기대는 높지만 정작 입주자대표가 된다거나 입주자회의의 결과에 대한 관심은 희박하다. 서울시의 경우 조사 결과를 보면 입주민의 84%가 관리비 공개를 희망하고 있으며, 55%의 입주민이 입주자대표회의 존재를 모르는 것으로 밝혀졌다. 또한 입주민의 56%가 옆집 거주자의 이름을 모르고 있으며 그 결과 범죄자로 오인하여 결투 끝에 사망한 사건이 발생하기도 하였다는 것이다.⁵⁾

셋째, 공동주택 시설 유지보수에 국한된 지방정부의 지원을 들 수 있다. 지원이 이루어지고 있지만 커뮤니티시설과 관련한 지원이 매우 부족한 실정이다.

이들 문제를 해결하기 위해 서울시에서는 공동주택 관련 의사결정과정정에 대한 정보공개 강화, 민간영역으로 치부된 공동주택에 대한 지방정부의 지원 강화, 공동주택의 물리적 공급과 더불어 커뮤니티를 공급하는 정책실현이라는 기본방향을 설정하였다(<표 2-6 > 참조)

4) 코리아헤럴드 2014.3.31일자.

5) 조필규·정종대, “일본 동경 공동주택의 관리체계 특징 및 시사점 연구”, 『서울 도시연구』 제12권 제4호, 2011.12. p.160.

<표 2-6> 서울시 공동주택 관리의 패러다임 전환

구분	내 용		목 표
주택평가 기준	교통, 교육, 환경으로 주거지(공동주택)평가	→	주거환경에 이웃이라는 공동체 요소가 평가받도록
관리조직 재편	시설, 보수 위주의 공동주택 자율관리	→	시설관리 외 주민활동지원 추가 민간자율에서 공공지원체제
커뮤니티 적극 추진	음성적 자생단체 활동	→	주민의 지원과 감독을 통한 자생단체 양성화, 활성화

4. 공동주택 관리의 방향

공동주택 관리체계 개선을 위해서는 공동주택 관리의 투명성 강화, 지방정부의 적극적인 지원, 커뮤니티 사업 적극 추진이 필요하다.

1) 공동주택 관리의 투명성 강화

먼저 입주자대표회의 회의과정 공개를 통한 의사결정 과정의 투명화가 필요하다. 케이블 TV, 인터넷 등을 통해서 회의과정을 실황(녹화)으로 공개를 하고 있지만, 이런 시설이 갖추어지지 못한 의무관리 대상 단지에 대해서 정비 및 설비비용을 지원할 방안도 모색할 필요가 있으며, 재개발, 재건축 등의 정비사업 조합임원에 대해서 최초 입주자대표회의 임원 선임을 제한할 필요가 있다. 이를 통해 정비사업 추진상의 부조리와의 연계를 차단하고자 하는 것이다. 또한 주택수명 연장 및 자산 가치 보존을 위해 장기수선충당금에 대한 적정관리가 필요하다. 그 방법으로는 장기수선계획 수립 시 전문가 자문실시, 지원 시 계획 적정성·적립요율·집행 등의 평가반영 등이 있다. 그리고 입주민의 관심과 책임유도를 위한 주민참여 검수제 도입도 검토할 필요가 있다. 이것은 단지 내 각종 공사 및 용역에 대한 검수 시 입주 민 3~5명이 참여하고, 관리주체의 공개모집을 실시하는 것이다.

2) 지방정부의 적극적인 지원

입주자대표회의 의사결정 과정을 지원하기 위하여, 자치구 공동주택관리 자문단을 운영할 필요가 있다. 이것은 2억 원 이상 공사, 1억 원 이상 용역 수행에서는 입주자대표회의 요청 등에 의해 장기수선계획 및 적립금 집행에 대해 의무적으로 자문을 실시하는 것이다.

3) 커뮤니티사업 적극 추진

입주민 주체의 사업을 추진하기 위해서는 공동주택 자체 커뮤니티 조직의 양성화가 필요하다. 이는 비공식조직을 양성화하여 지원하되, 운영투명성을 확보하기 위한 것이다. 재원은 공동체 경비(잡수입)와, 지방정부 및 자치구의 지원으로 이루어지며, 추진사업으로는 공동육아방, 자원봉사 등이 해당된다. 또한 시설비 및 운영비 지원에 대한 인센티브 제공 등을 통해 시범사업을 추진할 필요가 있다.

제2절 갈등의 의의와 갈등관리

1. 갈등의 개념과 기능

1) 갈등의 개념

현대사회의 조직 내·외부에서 흔히 나타나는 현상 중의 하나인 갈등은 연구자의 시각, 연구의 목적 대상 및 분야에 따라 다양하게 정의되고 있는 만큼 한마디로 명확하게 규정하기는 쉽지 않으며, 아직까지 정의에 대해 합의를 본 개념도 존재하지 않는다. 이는 갈등이 사회의 여러 차원에서 매우 다양하고 동태적 형태로 발생하고 있기 때문이다.⁶⁾

갈등은 일반적으로 심리학, 사회학, 경제학, 행정학에서 주로 연구되어 왔는데, 학문별로 갈등 개념을 보면,

첫째, 심리학적 관점에서의 갈등은 동시에 해결할 수 없는 둘 또는 그 이상의 동기유발, 즉 개인 내에서의 양립할 수 없는 반응적 경향으로 규정된다.

둘째, 사회학적 관점에서 본 갈등은 신분, 권력 및 희소자원 등과 같은 가치를 획득하기 위해 상대방을 제거하려는 노력, 즉 갈등은 개인이나 집단들 상호간에 희소자원을 둘러싸고 나타나는 투쟁으로 규정한다.

셋째, 경제학적 관점에서의 갈등은 금전이나 철강, 고기, 직장 등과 같은 희소자원을 서로 경쟁하는 개인이나 집단에게 어떻게 배분할 것인가에 대한 고민으로 경제적 자원만을 대상으로 하고 있다.

넷째, 행정학(정책학)의 관점에서 갈등을 정책결정과정에서 발생하는 구조적인 측면에서 이해관계자의 직·간접적인 영향관계 속에서 발생한다고 보고 있다. 따라서 개인, 집단, 조직 내부 또는 이들 상호간에 나타나는 대립적 상호작용으로 권력 등의 희소자원을 획득하기 위한 다양한 경쟁적 집단 사이의 투쟁으로 본다.

이처럼 갈등은 분쟁상태로 둘 이상의 당사자가 포함되어야 하고, 상대방에 대한

6) 오경숙, 『거버넌스 구성요인이 갈등해결에 미치는 영향에 관한 연구 - 주민 비선호시설 입지 선정 사례를 중심으로-』, 인하대학교 박사학위논문, 2009, p. 21.

긴장과 대립 등이 존재하는 것을 지각하지 못하는 경우 갈등의 존재 인식이 어려워 지각을 통해서 표출되는 특성을 갖고 있다.

2) 갈등의 기능

갈등에 대한 판단은 갈등이 좋거나 나쁜 상태 또는 바람직하거나 바람직하지 못한 상태 등의 이원론적 관점에서 다루어졌으나, 시대의 변화에 따라 갈등은 사회에 순기능적 역할을 할 수도 있는 것으로 인식이 변화되어 적정수준에서 갈등을 관리하는 것이 중요하다고 보고 있어 갈등을 보는 견해는 삼원론적으로 전개되고 있다.⁷⁾ 즉 갈등에 관한 고전적 견해, 행위론적 또는 인간관계론적 견해, 상호주의적 견해 등으로 나누어 볼 수 있다(〈표 2-7〉 참조).

〈표 2-7〉 갈등을 대하는 시각의 변천

구분	
전통적 견해 (고전적 견해)	<ul style="list-style-type: none"> • 갈등은 개인과 조직이 피해를 주는 것 • 갈등은 반드시 제거되어야 함
행위론적 견해 (인간관계론적 견해)	<ul style="list-style-type: none"> • 갈등은 자연적이고 필연적인 것 • 갈등은 상황에 따라 집단의 성과를 향상시킴
상호주의적 견해	<ul style="list-style-type: none"> • 갈등은 가치중립적인 것 • 갈등은 와해시키지 않을 정도의 범위 내에서 갈등은 조장되거나, 적정수준에서 유지·관리되어야 함

자료 : Rico, L, Organizational Conflict : A Framework for Reappraisals, *Industrial Management Review*, 1964. p. 67.

위 〈표 2-7〉를 통해 보면, 고전적 이론은 갈등의 역기능을 강조하였으나, 근래에 와서는 갈등은 불가피할 뿐 아니라 사회나 조직발전의 중요한 역할까지 담당하는 긍정적 현상으로서 그 순기능이 높게 평가되고 있는 가운데 갈등조장론까지 대두되고 있는 실정이다. 그러나 갈등이 순기능을 가지고 있다 할지라도 갈등이 나타나면 역기능이 표출되기 마련이다. 이와 관련하여 March와 Simon은 갈등이 조직에 역기능을 초래하는 것으로 보고, 갈등은 반드시 해결되어야 하는 것으로 보고 있다⁸⁾.

7) 최해진, 『갈등의 구조와 전략』, 서울, 두남, 2004, p. 29.

2. 갈등의 유형과 갈등관리

1) 갈등의 유형

이 연구에서는 공동주택 관리와 관계가 있는 개인 간 갈등, 조직간 갈등, 집단 간 갈등을 중심으로 알아본다.

① 개인 간 갈등 : 조직 내 개인 상호 간의 인간관계에서 가장 흔하게 발생하는 갈등이다. 이는 개인과 개인 간의 인간관계에서 발생하는 갈등으로 조직 구성원들이 추구하는 목표, 가치관, 신념, 사고방식 및 태도 등의 차이 때문에 구성원들 간에 발생하는 갈등을 말한다.⁹⁾ 이러한 조직 내 개인 간 갈등은 구성원 사이에 흔히 겪는 현상으로 상호작용하는 구성원들의 인간관계에 중요한 영향을 미친다. 또한 이러한 개인 간 갈등이 집단 간 갈등을 야기 시키는 요인이 될 수도 있다. 공동주택에서는 입주민 간의 갈등을 예로 들 수 있다.

② 조직간 갈등 : 조직 상호간에 발생하는 갈등으로서, 이는 어떠한 경우이든 조직 내의 하부단위나 집단에서가 아니라, 그 조직 전체를 대표하는 차원에서 발생하는 것을 나타낸다. 조직간 갈등은 조직들이 필요에 의해서 상호작용하면서 필연적으로 일어나는 갈등이다. 공동주택 내에서는 입주자대표회의와 관리사무소, 사이의 갈등을 들 수 있다.

③ 집단 간 갈등 : 조직 내에서 가장 많이 인지되는 갈등으로서 집단 간에 자원 및 권력의 획득경쟁이나 그 밖의 여러 가지 이유 등으로 야기되는 긴장이 집단 간 갈등 또는 부서 간 갈등이다. 이는 공동주택 단지 내에서도 빈번하게 일어날 수 밖에 없는데, 평형별 주차 공간 확보문제, 단지별 조경 등 편의시설 관리문제, 공동시설 이용료에 대한 배분문제 등을 예로 들 수 있다.

8) March, J. G. & H. A. Simon, *Organizations*, New York ; John Wiley & Sons, 1966.

9) 김기룡, 공동주택관리의 효율적 방안에 관한연구, 단국대학교 석사학위논문, 2003, p. 30.

2) 갈등의 원인

공동주택은 조직규모가 크고 기능이 다양해짐에 따라 단지 내에서도 집단 간의 관계가 복잡해지고 여러 가지 원인에 의해 집단 간에 갈등이 발생하고 그 결과도 다양하게 나타난다. 그리고 집단 간 갈등은 집단 간 갈등에만 한정된 것이 아니라 개인적 갈등, 개인 간 갈등에도 포함되는 경우가 많다. Gibson 등에 따르면 집단 간 갈등의 주요 원인 변수로는 상호의존성, 목적의 차이, 지각의 차이, 의사소통의 왜곡 및 전문가의 필요성 등을 들고 있지만,¹⁰⁾ 갈등은 아래 3가지 중요한 속성에 기초하여 발생한다는 것을 이해할 필요가 있다.

① 상호의존성

갈등은 상호의존적 관계에서 발생한다. 여기서 상호의존적 관계란 서로가 서로에게 도움을 필요로 하는 목적과 상대방이 추구하는 목적이 서로 상치되어 서로의 목적 달성을 방해할 때 발생한다는 것이다. 이는 둘 이상의 개인 또는 집단이 조직에서 각각의 업무를 수행하는 과정에서 상호간의 지원이나 정보의 제공, 동조 및 기타 협동적인 분위기를 위하여 서로 간에 의존하는 정도이다.¹¹⁾

② 비대칭성

갈등은 자신이 추구하는 목적과 상대방이 추구하는 목적이 서로 상치되어 서로의 목적을 방해할 때 발생한다는 것이다. 또한 다른 표현으로 집단 간의 지향성과 지각의 차이에 따른 갈등이라 정의한다. 지각의 차이는 현실을 어떻게 파악하느냐에 대한 집단 간의 인식의 차이로서 대부분 커뮤니케이션 문제로 야기되며 의견불일치를 촉진시키고 공동의사결정이나 협력을 어렵게 만든다.¹²⁾ 또한 집단 간의 갈등 혹은 분쟁은 추구하고자 하는 목표가 서로 상충되거나 양립할 수 없을 경우에 발생한다. ¹³⁾

10) James L. Gibson, John M. Ivancevich and James H. Donnelly, Jr., Organizations : Behavior, Structure, Process, 5th ed. Business Publications, 1985.

11) Richard L. Daft, Organizational Behavior, Boston : Houghton Mifflin Company, 1992.

12) 나태준·박태희, 2004, 『갈등해결의 제도적 접근』, 서울, 한국행정연구원, pp. 14-15.

③ 표출성

갈등은 집단이나 조직의 각 구성원들이 희소한 자원을 소유하고자 함으로써 발생한다. 이는 갈등이 표출된 분쟁이란 사실이다. 즉 갈등이란 그 문제 자체를 의미하는 것이 아니라 문제가 있어도 표출되지 않은 불만은 갈등으로 간주되지 않는다는 점이다. 갈등은 문제가 표출되어서 갈등 당사자 모두가 그 문제를 분명하게 인식할 때 발생하는 것이다. 갈등은 다양한 목적들이 상충된다고 해서 언제나 표출되는 것은 아니다.¹⁴⁾

3) 갈등관리의 의의

갈등관리(conflict management)는 갈등의 효과성을 제고하기 위한 일련의 활동으로 갈등의 해소 혹은 정리를 목표로 그것의 순기능적 측면을 활성화한다는 공동목표를 지니고 있는바, 이의 달성을 위한 주체의 내부 혹은 외부와 맺는 갈등을 기획하거나 예측하여 관리함으로써 갈등을 해소, 방지, 촉진하는 활동을 말한다.

갈등의 존재에 대한 인식과 그 인식에 바탕을 둔 가치의 정립은 갈등관리를 위한 필요조건이다. 그렇지만 지금까지 갈등에 대한 가치판단의 기준은 갈등이 좋거나 나쁜 상태 또는 바람직하거나 바람직하지 못한 상태 등의 양분론적인 흑백논리로 다루어졌다.¹⁵⁾ 그러나 시대의 변천에 따라 현대에 있어서 갈등관리는 갈등을 제거 또는 해결하는 것에 한정된 것이 아니라 조직에 도움을 가져다 줄 것이라고 판단되는 갈등을 조장하거나, 필요한 갈등을 적정수준으로 유지하거나 그리고 조직에 부정적 영향을 가져오는 갈등을 해소하는 것 등에 관련된 활동들의 일체를 말한다.

전통적 관점에서는 갈등은 제거시켜야 할 대상으로 이를 위해 정교한 관료제의 구성, 합리적인 업무기술서의 작성, 특수 직무수행에 필요한 적합한 선발, 모든 상황에 대응하기 위한 완전한 규칙 제정 등이 마련되어야 한다고 주장한다.¹⁶⁾ 행태

13) 강한구·이수근·김광식, 2000, 『군과 지자체간 행정마찰 요인 전망 및 해소방안』 서울, 한국구방연구원, p.63.

14) 김재형, 1997, “지역이기주의와 갈등에 대한 경제적 접근”, 『KDI정책포럼』, p. 124.

15) 정훈, 2008, 조직 내 갈등관리에 대한 韓加 비교연구, 동국대학교 대학원 박사학위논문, pp. 9-10.

16) Stephe p. Robbins, 1978, ‘Conflict Management’ and ‘Conflict Resolution’ are not Synonymous Terms, *California Management Review*, Vol. 21, No. 2, p. 68.

론적 관점은 복잡한 조직에서 조직의 목표수행을 위해서는 의견의 불일치와 갈등은 당연하고, 목표수행과정에서 집단 간 갈등은 때로는 유용한 기능을 가지고 있으므로 모든 갈등을 유해한 것으로 생각하지 않는다. 즉 갈등을 관리하는 것을 갈등을 해결하는 것으로 생각하는 견해다.

그러나 상호주의적 관점에서는 행태주의 관점과 다르게 갈등에 대하여 갈등의 절대적인 필요성을 인정하고, 기능적인 대립을 조장하며, 해결방법은 물론 자극을 포함한 갈등관리를 제시한다. 또한 갈등관리를 모든 관리자들의 주요 한 업무로 고려한다고 볼 수 있다.

현대 카오스(chaos)이론이나 복잡성(complexity) 과학은 과거의 2차원적인 과학을 3차원적인 과학으로 현상을 보고 해석하자는 것에 관한 학문이라고 할 수 있다. 즉 사회현상을 직선적인 인과관계의 결과물이 아니라 나선형의 인과관계 결과물이라고 보고 사회현상을 분석하고 이해하려는 것이다. 이러한 관점에서 보면 갈등은 필연적인 것이며, 그 갈등에 대한 대책은 단순한 인과관계 모형으로는 해결할 수 없는 것이다. 즉 갈등은 나선형의 인과관계에 의거 형성된 것으로 그 해결의 기법이나 전략도 복합적으로 사용되어야 한다.

3. 갈등 관리의 접근방법

갈등관리의 전략은 학자마다 다양하게 분류하지만, 여기서는 공동주택관리와 관련하여 크게 당사자에 의한 해결방법(private resolution mechanisms)과 제3자에 의한 해결방법(third party resolution mechanisms)으로 구분하여 기술하고자 한다.

1) 당사자에 의한 해결

당사자에 의한 해결방식은 당사자 중 한쪽이 독자적 관리 전략과 상호 간에 협력적으로 문제를 해결하는 협력적 갈등해결 전략으로 구분할 수 있다.

(1) 독자적 관리 전략

독자적 관리전략은 우월한 권력을 소유하고 있는 갈등 당사자 한쪽이 주도적으로 갈등을 해결하기 위한 제 활동을 말한다. 독자적 관리 전략에는 위협, 처벌, 지연, 회피 등이 있다.¹⁷⁾

① 위협

위협은 긍정적 위협(positive threats)과 박탈적 위협(threats of deprivation)으로 구분하였는데, 긍정적 위협은 새로운 불이익을 ‘부과’ 하는 형태를 띠고, 박탈적 위협은 이미 약속하였거나 제공한 보상이나 이익을 ‘보류’ 하는 형식을 띤다.

② 처벌

처벌은 위협이 실제로 사용되는 경우를 말한다. 위협과 처벌은 갈등 당사자들 사이에 의견의 불일치가 매우 크거나, 이들 사이에 심한 불화 등이 존재하여 상호 이해나 대화의 영역이 극히 제한되어 있는 경우에 주로 일방적인 강제력에 기초를 두고 있는 전략이다. 강압적인 방법은 대화가 제한될 경우에 사용하나 갈등을 파국으로 이르게 하며, 이 방법을 자주 사용하게 되면 권력의 남용에 빠지기 쉽다는 단점이 있다.

③ 철회

철회(withdrawal)는 갈등문제로부터 물러나거나 이를 회피함으로써 자신뿐만 아니라 상대방의 관심사마저 무시하는 방법이다. 갈등상황에서 철회나 회피의 방법은 어떤 이슈가 사소하거나 또는 보다 중요하고 긴급한 이슈가 존재하는 경우와, 갈등 당사자들을 진정시키고 사고력을 부여하려고 할 경우 등에서 적절히 사용될 수 있다.¹⁸⁾

17) 박호숙, 2000, 『지방자치단체의 갈등관리』, 서울, 다산출판사, p. 61.

18) John R. Schermerhorn, James G. Hunt & Richard N. Osborn, 1985, *Managing Organizational Behaviour*, 2nd ed., New York : John Wiley and Sons, p. 531.

④ 지연

지연은 갈등을 인지하고 있지만 인지하지 못하는 척 하거나 인지하고도 행동을 취하지 않는 전략이다. 어떤 문제나 갈등이 처음 거론되었을 당시에는 매우 민감하게 반응하던 사람들도 시간이 경과함에 따라 둔감해지고 친숙하게 된다. 침예하게 대립된 정책갈등이 존재할 때는 시간적 간격을 가지고 점진적으로 접근하는 시간적 지연 전략이 매우 유용하게 사용될 수 있다. 19)

2) 협력적 문제해결 전략

협력적 문제해결전략은 갈등에 관련된 당사자들이 갈등문제의 해결을 위하여 대안을 모색하고 공동노력을 기울이는 과정이다. 협력적 문제해결 전략에는 협상, 설득, 보상, 상호호혜, 대면 등이 있다.20)

① 협상

일반적으로 협상이란 공동의 문제를 안고 있는 둘 이상의 갈등 당사자들이 서로 전략적으로 만나 대립하는 견해와 다양한 정보를 주고받는 과정을 통하여 더 나은 해결방안을 모색하면서, 자기들의 욕구와 원망을 충족시키려는 의사결정 또는 문제에 관해 당사자들이 수용할 수 있는 합의에 도달하려는 과정으로 정의할 수 있다.21)

협상은 비용이 적게 들고 신속하며 상호간에 수용 가능한 결과를 가져올 수 있으며,22) 이해관계자들을 의사결정과정에 직접 참여시킨다는 점과 해당 지역주민의 주된 관심사항을 밝힐 수 있고 지역주민의 저항을 극복하거나 보상을 상정할 때 도움이 된다는23) 장점 때문에 갈등의 초기 단계에 효과적으로 사용할 수 있다.

19) 나태준·박태희, 2004, 『갈등해결의 제도적 접근』, 서울, 한국행정연구원, pp. 48-49.

20) 박호숙, 2000, 전계서, pp. 60-61.

21) 서희석·류지원, 2009, “지방정부간 갈등조정에 관한 연구”, 『한국비교정부학회보』 13(2), p. 448.

22) 배준구, 1996, “지방자치 이후 정부간 분쟁조정 평가와 과제”, 『사회과학연구』, 12, pp. 9-26.

23) 안성호, 1995, “자치단체간 협력을 위한 선결과제”, 『지방자치』 78, pp. 58-62.

② 설득

설득(persuasion)이란 자신의 입장을 다른 사람에게 확신시켜 다른 사람들을 자기의 입장으로 끌어들이려는 노력이라고 볼 수 있다²⁴⁾. 협상과는 달리 설득은 자기 자신의 입장을 변경시키지 않고 자신의 입장에 대해 지지를 얻으려고 하는 것이다.

설득의 방식은 합법적인 절차의 테두리 안에서 이루어지는지 아니면 불법적인 방법들이 동원되는지에 따라 나눌 수 있다. 즉 주민들에게 사업에 관한 정보를 초기부터 사후까지 단계별로 공개하여 주민의 공감대를 형성하고 신뢰성을 확보하는 방법은 합법적이며 긍정적인 방법이라고 할 수 있고, 반면 정치적인 목적에 의해서 강압적이고 불법적인 압력에 의해 설득하는 부정적인 방법이 있다.²⁵⁾

③ 보상

보상(rewards)이란 상대방에게 중요하다고 여겨지는 여러 가치의 제공을 약속하거나 실제로 제공하는 것을 의미한다²⁶⁾. 따라서 보상의 방법을 사용할 수 있으려면 특정 행위주체는 상대방이 중요하다고 느끼는 가치 있는 무엇인가를 가지고 있어야 하고, 또 상호간 이해관계가 조화를 이룰 때 가능해진다.

갈등해결을 위한 경제적 보상방법은 ① 피해정도에 따라 금전적 보상을 직접 수행하는 직접적인 보상금 지불방식, ② 혐오시설 입지의 경우 이후에 발생할 수 있는 피해에 대해 보상을 행하는 사후적 성격의 조건부 보상, ③ 피해를 입게 되는 지역주민들의 고유재산 또는 자원을 다른 것으로 대체하는 대체보상, ④ 혐오시설을 설치할 때, 선호시설을 함께 입지시켜 혐오시설의 외부성을 감소시키는 보상, 그리고 ⑤ 혐오시설의 인근 주민들에게 세금감면 또는 일자리를 제공하는 방법 등이 있다.

24) James E Anderson, 1979. Public Policy-Making, 2nd ed. New York: Holt, Rinehart and Winston, p.137.

25) 나태준·박재희, 상계서, p. 32

26) K. J. Holsti, 1977, Interational Politics : A Framework for Analysis, 3rd ed. Englewood Cliffs : Prentice, Inc, pp. 204-205.

④ 상호호혜

상호호혜(exchange)란 상호간 편익의 교환을 의미한다. 상호호혜는 갈등관계에 있는 당사자들 모두가 가치 있는 무엇을 얻을 수 있는 방법이기 때문에 갈등해결에 있어 자주 사용되는 방법 중의 하나이다. 상호호혜는 두 가지 원칙이 존재한다. 우선 자신의 요구를 관철시키고 난 다음에 상대방의 요구를 들어주는 명시적 호혜(explicit favors)와, 먼저 상대방에게 가치 있는 어떤 혜택을 제공한 다음에 자기의 요구를 구하는 쌍방호혜(reciprocity)가 있다.

⑤ 대면

대면(confrontation)은 갈등 당사자들의 회합을 통하여 갈등요인이 되고 있는 문제를 분석하고 상호 간의 입장을 밝히며 오해를 완화시켜 나가는 과정 속에서 상호간 이해를 증진시키는 방법이다. 따라서 대면은 갈등의 원인을 확인하고 서로 간의 신뢰를 강조하면서 상호 관심사에 대해 협력하는 가운데 공동으로 문제해결을 추구하게 한다. 대면방법에는 상호 인사 교류, 상위 목표 설정, 문제 해결 또는 대면, 회합으로 분류할 수 있다.²⁷⁾

3) 제3자 개입에 의한 해결

제3자에 의한 갈등 조정으로는 사법부에 의한 방법과 대체적 조정수단에 의한 방법으로 나눌 수 있다.

(1) 사법부에 의한 방법

사법부에 의한 방법은 지방정부간 갈등이 당사자 간의 협의나 갈등조정위원회의 조정결정으로도 해결되지 않을 경우 행정소송을 통하여 해결하는 방법을 모색한다든지, 또는 지방정부간 권한갈등을 심판하는 헌법재판소에서 최종적으로 판단을 받

27) Andrew P. Swilagy, & Marc P. Wallace, 1980, Organizational Behavior and Performance, 2nd ed. Goodyear Publishing Company, Inc, pp. 264-265.

는 것을 의미한다²⁸⁾. 사법부에 의한 조정은 시간과 비용의 문제 뿐 아니라, 궁극적으로는 제로섬(zero-sum)을 유발하기 때문에 최종적인 갈등조정 방법으로서 바람직하지 못하다고 볼 수 있다.

(2) 대체적 조정수단에 의한 방법

대체적 조정수단에 의한 방법 또는 중재에 의한 방법은 오늘날 지방정부간 갈등의 내용이 복잡·다양하며 전문성을 요하고 있어서 그 해결이 곤란한 바, 독립적이고 중립적인 제3자의 조정역할에 의해 갈등을 해결해 나가는 것이다²⁹⁾.

① 중재

중재(arbitration)는 중재자가 갈등의 종결을 위한 결정권과 책임을 갖고 갈등쟁점에 대한 면밀한 검토와 이해를 통해 중재안을 만들고 갈등 당사자들로 하여금 수용을 강제한다³⁰⁾. 특히 중재는 갈등 당사자들의 의사와 괴리된 중재자의 의지가 결정에 개입될 여지가 많고, 중재결정이 당사자들로부터 인정을 받지 못했을 경우 갈등 중재의 실효성을 확보하지 못할 수도 있다³¹⁾.

② 조정

일반적으로 조정이란 갈등당사자들 사이에서 어느 한 편에도 치우침이 없이 균형을 유지하면서 갈등을 해결해 가는 방법과, 그리고 중립적인 제3자 조정인이 개입하여 양당사자가 협상과 문제해결의 시도에 있어서 분쟁이 발생한 경우 조정안을 작성하는 등 당사자가 쉽게 협상을 하여 분쟁을 해결하도록 도와주되 어떠한 고유한 분쟁결정권을 갖지 않는 해결방법을 말한다³²⁾. 즉 제3자 조정은 갈등당사자

28) 한국지방행정연구원, 1996, 『지방자치단체 상호간의 갈등해소 방안 연구보고서』, 제 224권, 1996.

29) 성문정, 1999, “지방정부간 갈등조정방안 연구”, 『사회과학연구』 vol. 5, pp. 335-359.

30) 사득환, 1997, “지방시대 환경갈등의 해결기제: 제3자 조정을 중심으로,” 『한국행정학보』, 31(3), pp. 187-201.

31) 나태준·박재희, 상계서, 2004, p. 43.

32) 김형락, 2008, 공공갈등 조정과 해결 유형에 관한 연구: 장사시설 입지갈등을 중심으로, 한국외국어대학교 박사학위 논문, 2008.

간에 문제해결이 어려울 경우 개인, 조직, 정부 등 제3자가 개입하여 갈등을 해결하는 과정이다. 이러한 제 3자 조정은 갈등당사자간의 협상을 원활하게 이끌기 위한 활동이므로 협상타협을 전제로 이루어지고 있다.

따라서 제3자 조정은 재판 등과 같은 사법적 해결기제가 갖는 단점을 보완하면서 사전적이고 신속, 공정한 갈등해결을 확보할 수 있다는 점에서 그 활용가치가 매우 높다³³⁾. 한편 갈등의 조정은 상충되는 이해관계나 가치관을 상생적으로 해결하는 내용(결과)뿐만 아니라 공정한 조정의 프로세스(절차)마련이 필수적이다. 이는 갈등당사자들의 실질적 참여와 절차의 투명성 확보가 이루어지는 것을 의미한다³⁴⁾. 조정절차는 연속적인 단계들로 구성되어 있는데, 각 단계는 협상을 위한 틀을 제공하고 효과적인 갈등해결을 지원하는 목적을 지니고 있으며 많은 종류의 갈등관리 조정절차는 근본적으로 같다고 볼 수 있다.

33) 사득환, 상계서, pp.187-201.

34) 이강원, 2007, “성공적인 공공갈등 조정과 시민단체의 역할”, 한국정책학회 동계학술대회 논문집, pp. 25-37.

제3절 공동주택 내 갈등 유형과 갈등 관리

1. 공동주택 갈등의 유형

1) 공동주택관련 갈등의 일반원인

공동주택의 관리와 관련된 분쟁이 많은 이유는 여러 가지가 있겠지만 특히 다음의 몇 가지 원인을 지적할 수 있다. 먼저 우리나라는 지난 10여 년 동안 공동주택의 공급을 급격히 증가시켜 왔고, 그에 따라 이미 우리나라 인구의 절반이상이 공동주택에 거주하는 상황에 이르고 있다.

따라서 첫째, 공동주택에 거주하는 인구가 많아짐에 상응하여 민원의 건수 역시 많아질 수밖에 없다는 것이다.

둘째, 공동주택관리 관계법령이 공동주택과 관련한 당사자들의 이해관계를 적절히 조정하고 해결하지 못한다는 이유를 들 수 있을 것이다. 그것은 국토해양부에 접수되는 민원 중 법령의 해석에 대한 분쟁이 대부분을 차지한다는 점을 볼 때 더욱 그렇다. 그런데 여기에는 공동주택관리 관계법령이 행정법규적 성질이 강하므로 그 집행이 느슨할 경우 국민생활에 실질적인 구속성을 발휘하는 데는 한계가 있다는 점과 국민의 사유재산권인 공동주택의 관리를 과도하게 법률로 규제하지 못하는 한계성이 있다는 점이다. 뿐만 아니라 관리법령이 이념이나 가치기준을 명확하게 설정하지 못하고 절차적·기술적 분야에 치중되게 입법됨으로써 실생활에서 발생하는 분쟁이나 갈등을 적절하게 해결하지 못하는 것에도 원인의 일단이 있다(대전지방법원, 2009. 10 30 참조).

마지막으로 들 수 있는 것은 우리국민들이 건전한 논리와 이성적인 판단에 의해 문제를 해결하려 하지 않고, 설사 보편타당한 상식과 일반적인 감정에 의한 판단한 것이라 하더라도 자기에게 불리할 경우 쉽게 수용하지 못하는 경향이 강하다는 것이다. 따라서 객관적으로 명백한 사실이라 하더라도 자기의 이익에 배치될 경우 그 의견을 달리하는 결정 주체들에게 민원을 제기하면서 분쟁이 발생하게 되는 것이다.

공동주택과 관련한 분쟁이 많이 발생할수록 그만큼 입주자들의 삶의 질은 떨어

지게 된다. 따라서 공동주택에 거주하는 시민 모두의 삶을 윤택하게 만들 수 있는 방안을 지방정부와 관리주체·입주자 대표회의·입주민 모두가 함께 생각해 봐야 할 까닭이 바로 여기에 있는 것이다.

2) 공동주택 갈등의 유형분석

분쟁당사자로서 관리주체나 입주민들 각각은 각자 나름대로의 집단특성과 문화를 가지고 있다. 집단 간 특성의 차이는 사물이나 사회현상에 대한 인식의 차이를 가져오기 마련이다. 이러한 인식의 차이가 당사자 간 분쟁에 대한 대응방법에 차이를 낳게 될 것이다. 또한 집단특성의 차이는 분쟁을 해결하기 위한 규칙이나 전략에도 영향을 미쳐 분쟁당사자간의 서로 다른 규칙과 전략을 사용할 것이다. 본 논문에서는 공동주택관련분쟁을 유형별로 분석해 보고 이의 조정사례를 평등주의적 또는 계층주의적 시각에서 논의하도록 한다.

(1) 국토해양부 민원에 따른 유형분석

2000년 4월 한달간 국토해양부 주택건설공급과에 접수된 민원, 즉 분쟁(갈등) 사례는 총 102건이었다. 그 중 한사람이 2건 이상의 질문을 한 건이 19건이며, 한사람이 중복 질문한 사례도 2건이나 되었다. 따라서 총질의 건수는 125건인 바, 관리주체 관련하여 50건, 입주자대표회의 관련 52건, 부녀회 및 알뜰장터 관련 8건, 주택관리사 관련 6건, 관리규약관련 4건, 주택관리업자 2건, 기타 2건이었다. 입주자대표회의 관련민원은 동대표 선출과 구성문제 31건, 의결의 범위 및 효력 9건, 업무의 정당성 5건, 기타5건, 관리업체 선정 2건이었다. 관리주체와 관련해서는 관리비 징수 문제 26건, 관리범위 8건, 잡수의 처리 문제 5건, 업무인수인계 문제 4건, 기타 4건, 계약업무관련 3건이었다. 부녀회 및 알뜰장터 관련 8건, 주택관리사 관련 6건, 관리규약관련 4건 주택관리업자 2건, 기타 2건이었다.

〈표 2-8〉 2000년 4월 국토해양부 공동주택관련 분쟁유형

구분	유형별	건수	
		건수	계(%)
입주자대표회의	동대표 선출 및 구성	31	52(41.6)
	의결범위 및 효력	9	
	업무의 정당성	5	
	기타	5	
	관리업체 선정	2	
관리주체	관리비 징수	26	50(40.0)
	관리범위	8	
	잡수익 처리	5	
	업무 인수인계	4	
	기타	4	
	계약업무	3	
부녀회, 기금	부녀회	2	8(6.4)
	알뜰장터	6	
주택관리사	자격시비	3	7(5.6)
	의무배치	4	
관리규약	관리규약 해석	4	4(3.2)
주택관리업자	영업정지 관련	2	2(1.6)
기타	기타	2	2(1.6)
계		125	125(100)

자료: 국토해양부 공개자료, 2001

(2) 서울시 접수 민원에 따른 유형 분석

공동주택 관리와 관련하여 2000년도 서울시에 접수된 민원유형(분쟁유형)을 조사한 결과, 입주자 대표회의 운영에서부터 행위허가, 관리비, 관리규약, 주택관리업체 및 주택관리사보 관련에 이르기까지 나타났다. 이 중 동대표의 임기, 자격, 선출과 입주자대표회의 구성, 임원선출 등 입주자 대표회의의 운영과 관련한 문제가 가장 많은 100건으로 전체 민원 의 32.3%를 차지하였으며, 하자문제 등 행위허가에 관한 사항이 그 다음으로 18.0%, 관리비와 특별수선 충당금에 관한 사항, 관리규약에 관한 사항이 각각, 14.5%, 11.6%로 나타났다.

〈표 2-9〉 2000년 서울시 공동주택관련 분쟁유형

구분	유형별	건수	
		건수	계(%)
입주자대표회의 운영	동대표 임기·자격·선출	64	
	입주자대표회의 구성·임원선출	36	
행위허가 관련	공동주택의 하자	13	
	행위허가	43	
관리비등	관리비·특별수선충당금	45	
관리규약	관리규약 및 관련법규 해석 등	36	
주택관리 업체 및 주택관리사(보)	주택관리업체	20	
	주택관리사(보)	9	
기타	애완견 사육, 피아노 소음	22	45
	부녀회 등	14	
	부대시설 등	7	
	기타(리모델링)	2	
계		311	311(100)

자료: 장영희, 아파트관리평가모델 구축 방안(2001: 33)에서 재인용

(3) 여론조사에 따른 유형 분석(서울시)

입주민과 관리소장에 대한 여론조사(서울시, 2000. 6)에서도 관리비, 회계관리, 동대표 관련 등 운영관리와 관련된 의견이 전체 68.2%로 가장 많았으며, 그밖에 유지관리에 관한 내용이 많이 개진되었다. 아파트 관리비에 대해서는 ‘관리비 부과 및 사용내역을 명확히 제시’ 해야 한다는 의견이 가장 많았고, 동대표 관련 사항에서는 ‘업체 선정시 대표회의를 통해 공개적으로 선정’ 해야 한다는 의견이, 기타 유지관리와 관련해서는 ‘주차관리 체계화’에 대한 의견이 가장 많이 제기 되었다.

〈표 2-10〉 아파트관리에 대한 입주민·관리사무소장 건의사항

구분	건의내용	계(%)
입주자대표회의	<ul style="list-style-type: none"> · 동대표 임기·자격기준 관련 내용 · 동대표 아파트관리 관련 전문교육 필요 <ul style="list-style-type: none"> · 임원의 자격기준 필요 · 동대표 업무 한계설정 지침서 필요 · 동대표 연령제한 요망(노령화 예방) · 실비 변상적 비용을 현실화 했으면 <ul style="list-style-type: none"> · 동대표 비리근절책 강구 <ul style="list-style-type: none"> · 업체선정 투명하게 · 업무감사 철저 요망 	36(23.8)
관리주체 및 관리일반	<ul style="list-style-type: none"> · 문제 발생시 정부에서 간섭하여 조율을 원함 <ul style="list-style-type: none"> · 직원들의 전문성 요망 · 관리방법 변경했으면 함 · 관리업체 변경했으면 함 · 입주민 참여의식 고취를 위한 홍보필요 <ul style="list-style-type: none"> · 경비초소의 효율적 운영 · 불법주차 견인조치 등 주차관리의 체계화 <ul style="list-style-type: none"> · 안전진단 정부가 주관 	44(29.2)
위탁관리업체 및 주택관리사(보)	<ul style="list-style-type: none"> · 위탁수수료 비싸다 · 위탁관리회사 직원들 친절요망 · 관리소장 비리근절 대책 강구요망 	5(3.3)
부녀회 및 알뜰 장터	<ul style="list-style-type: none"> · 동대표와 부녀회가 유대강화 필요 <ul style="list-style-type: none"> · 부녀회가 활성화 되었으면 · 부녀회 감사제도 마련 · 재활용품 판매수입 등 잡수입 공개 · 자체기금관리 할 수 있도록 조례 제정요망 	11(7.2)
관리비	<ul style="list-style-type: none"> · 특별수선충당금 부정하게 사용하는 것 규제 요망 <ul style="list-style-type: none"> · 입주시부터 특별수선충당금 징수 · 특별수선충당금 사용내역 정확히 <ul style="list-style-type: none"> · 관리비 부과 적절하게 · 채납관리비 강제징수 근거마련 요망 <ul style="list-style-type: none"> · 안전기진단비용 국가에서 지원 · 승강기 운행층만 비용부담 요망 	50(33.2)
기타	<ul style="list-style-type: none"> · 공동생활 질서확립을 위한 법률제정 <ul style="list-style-type: none"> · 입구 노점상 단속 	5(3.3)
계		151(100)

자료: 서울시, 2000년 7월 여론조사(공동주택관리규약 관련)를 재구성

2. 공동주택과 갈등 관리

다수의 입주자들이 상당한 시설을 공유하면서 공동생활을 하고 있는 도시 주거 공동체로서의 아파트는, 이해당사자들의 상이한 목적추구나 인식차이로 인해 현안이나 이슈에 대해 부분적이기는 하지만 협조나 협력보다는 갈등이나 분쟁을 야기하고 있는 것이 현실이다. 이는 공동주택이 그들의 주거생활과 관련된 제반 주택관리활동이 집단적 형태를 띠고 있고, 따라서 집단적 결정을 필요로 하고 있기 때문이다.

공동주택은 입주자 개인 재산이면서 국민복지와 직결된 사회적 재산으로도 볼 수 있기 때문에 입주자와 관리주체, 정부 등이 삼위일체가 되어 공동주택관리 업무 전반에 대하여 노력할 때만이 효율적인 관리운영체계가 확립될 수 있고 또한 쾌적하고 안락한 생활을 영위하는 주거환경으로 정착될 수 있을 것이다. 그러나 현실의 사례는 그렇지 않은 것이다. 최근 공동주택에서는 사업주체와 입주자대표회의 간 하자에 관한 분쟁, 입주자대표회의의 구성·운영에 관한 분쟁, 위탁관리업체와 입주자 대표자간 분쟁, 관리주체와 입주자간의 분쟁, 기타 공동주택관리와 관련된 분쟁과 마찰이 자주 발생하고 있으나 이러한 분쟁을 적절하게 조정할 제도나 기구가 없다.

공동주택관리령 제9조의 2항에서는 시장 등은 공동주택 등의 관리와 관련한 분쟁의 조정에 관한 자문에 응하게 하기 위하여 분쟁조정위원회를 구성·운영할 수 있으며, 이에 필요한 사항은 지방자치단체의 조례로 정한다고 규정 되어 있다. 하지만 임의규정이기 때문에 전국적으로 설치 운영되고 있는 곳이 많지 않다. 그러나 11월에 발효될 것으로 보이는 주택법 제52조에 공동주택 등의 관리와 관련한 분쟁을 조정하기 위해 분쟁조정위원회를 설치 운영할 수 있도록 하였기 때문에 상황은 달라질 것으로 예상된다.

제4절 이 연구의 갈등 분석 유형

1. 공동주택 갈등 분석 유형

이 연구는 기존 자료를 활용하며 분석 결과를 사후 잘 적용할 수 있도록 대전광역시 공동주택 민원 분류에 따른 양식을 연구의 분석 유형으로 활용하기로 하였다. 이는 기존 민원 분석과 설문조사를 통해 분쟁에 대한 인식을 분석함에 있어서 용이하기 때문이다.

〈표 2-11〉 이 연구의 갈등 분석 유형

구분	유형	갈등사례
입주자대표회의 운영	구성, 임원선출	입주자대표회의 구성원들 간 갈등
공동주택 하자		하자업체와의 갈등, 하자보수 예치금문제
관리비 일반	관리비 적정성, 배분	관리비 과다문제, 관리사무소 인력문제, 청소업체선정문제 등
장기수선충당금	장기수선충당금	장기수선충당금 요율, 장기수선계획과 업체선정
관리규약		관리규약의 타당성, 위반의 문제 등
주택관리업체	관리사무소 관리행위 등	직원불친절, 업무량 등
층간소음	피아노 애완건 등	층간소음 갈등
주차문제		주차장 협소로 인한 갈등
공동시설 이용		공동시설 정의 세대 간 이용료 형평성
기타	부녀회, 부대시설 등	어린이집, 유아원 등 임대관련 문제

2. 분석틀에 따른 분쟁 내용

1) 입주자대표회의 운영

입주자 대표회의란 공동주택이 전체 입주예정자의 과반수가 입주를 완료한 경우 입주자들 스스로 동세대별 수에 비례한 대표자를 선출한 후, 그 인원으로 구성하는 당사자능력을 가진 비법인사단이다. 500가구 이상 공동주택의 입주자대표회의는 동별 대표 가운데 회장과 1명 이상의 감사, 2명 이상의 이사로 구성된다. 입주자 대표회의는 공동주택관리규약 개정안의 제안, 아파트관리방법의 제안, 공용시설물의 사용료 부과기준의 결정, 단지안의 주차장·승강기 등의 유지 및 운영기준, 행위허가 또는 신고행위의 제안 등 중요한 사항에 대한 의결권을 가지고 있다.

입주자대표회의를 둘러싼 갈등과 분쟁 사례를 보면, 한 단지에 두 입주자대표회의가 법정다툼으로 인하여 단전·단수로 난방과 온수가 중단되고 비상대책위원회까지 세 개의 입주자대표회의가 다툼을 벌이기도 하고, 공사업체 뇌물로 갈등을 빚어 전·현직 회장 간 칼부림사건으로 목숨을 잃은 사고도 발생하였다. 경찰청 조사 결과 전국의 아파트단지 4곳 중 1곳에서 비리가 저질러져 커다란 사회문제로 대두되었으며, 아직도 근절이 되지 않고 있다는데 문제의 심각성이 있다.³⁵⁾

2) 공동주택 하자

완공된 공동주택 건물에 하자가 발생할 경우에 대비해, 주택건설업자의 하자보수 의무를 담보하기 위해 일정금액의 하자보수보증금을 예치하게 된다. 그 후 실제로 하자가 발생하여 입주자대표회의에서 보증금을 청구하면 보증보험회사의 현장 실사 후 입주자대표회의 또는 관리단에 보증금이 지급되고, 입주자대표회의 또는 관리단의 하자보수업체 선정 절차 이후 하자보수공사가 이루어지게 된다.

하자보수와 관련한 갈등사례를 살펴보면 천안의 A아파트는 14억 규모의 하자보수와 관련해 업체를 선정하는 과정에서 수의계약을 통해 특정업자를 공사업체로

35) 경인일보, 2006.9.1.일자.

선정하는 대가로 4천만원을 요구, 개인명의로 계좌로 송금 받은 혐의로 기소된 사례가 있다. 36) 또한 경기도의 한 아파트에서는 8400여만원의 하자보수예치금이 3번에 걸쳐 특정계좌로 이체되어 사라지고, 엘리베이터 보수공사를 특정업체에 밀어주면서 금품이 오갔다는 주장을 제기하며 진정서가 제출된 사례,37) 전북의 한 아파트는 입주자 대표가 시공사로부터 5천만원을 받고 하자보수 종료에 합의했다며 갈등을 빚은 사례도 있다.38)

3) 관리비

공동주택 관리비는 법에 정하는 관리를 의무로 정한 공동주택 단지에서 입주민이 부담해야 하는 금액을 말한다. 의무관리 대상은 300세대 이상의 아파트, 150세대 이상으로서 승강기가 설치된 아파트, 150세대 이상으로서 중앙집중식 난방방식 아파트이며, 이러한 단지는 법에 정하는 비목의 관리비를 분담하여 관리주체에게 납부해야 한다. 관리비는 크게 청소비와 승강기 유지비 등이 포함된 공용관리비와 난방비 및 전기료 등의 개별사용료, 장기수선충당금으로 구성된다.

관리비와 관련해 2011년 발표된 ‘아파트 관리비 부과와 집행실태에 대한 감사자료’에서는 서울시내 817개 단지 가운데 340개 단지에서 전기요금이 과다 부가되어 입주민들이 160억 원을 더 부담하고 있다고 말했다. 추가로 거둬진 전기요금은 잠수입으로 처리되어 격려금이나 회식비, 동 대표 운영비 등으로 사용되기도 했다. 39) 또한 서울의 한 아파트에서는 입주자대표 A씨가 관리업체에 아파트 관리를 위임한 후에도 관리직원들의 인사, 업무수행, 근로조건에 관여하며 일을 못한다는 이유로 경비원의 임금을 지불하지 않아 기소된 사례가 있었다.40)

36) 아파트관리신문, 2015년 1월 19일자.

37) 뉴시스뉴스, 2015년 8월 30일자.

38) TV리포트 2011년 11월 21일자.

39) TV리포트 2011-11-21

40) 연합뉴스 2015년 8월 8일자.

4) 장기수선충당금

장기수선충당금이란 주택법에 의거, 공동주택의 노후로 생기는 난방, 승강기 등 설비와 시설 수리를 위해 입주자대표회의가 주택 소유자들로부터 매년 걷어 적립해 두는 금액으로, 편의상 관리비에 포함시켜 납부하도록 하고 있다. 만일 주택 소유자가 집을 세놓고 있는 상황이라면 세입자가 장기수선충당금을 부담하되, 세입자가 이사를 갈 때 그 동안 관리비에 포함돼 납부한 장기수선충당금을 집주인으로부터 돌려받아야 한다. 장기수선충당금의 요율은 해당 아파트의 공용부분의 내구연한 등을 감안하여 관리규약으로 정하고, 적립금액은 장기수선계획에서 정한다. 장기수선충당금은 관리주체가 장기수선충당금 사용계획서를 장기수선계획에 따라 작성하고 입주자대표회의의 의결을 거쳐 사용해야 한다.

장기수선충당금과 관련해 사회적 문제가 된 사례를 살펴보면, 경매로 집주인이 바뀐 경우 세입자가 그 동안 적립한 장기수선충당금을 새 집주인에게 청구할 수 없고, 이전 집주인에게 청구한다 해도 경매로 재산이 강제 매각되고 있는 채무자에게 장기수선충당금을 돌려받기란 사실상 불가능해 골칫거리가 되고 있다.⁴¹⁾ 또한 장기수선충당금 적립액에서 발생하는 이자 역시 주택법상 명시되어 있지 않은 사각지대에 놓여있어 문제가 되고 있다. 한 아파트 입주민은 관리소장이 이자전액을 기타잡수입과 합산하여 장기수선계획 외의 용도로 사용하고 있다며 의문을 제기하는 등 장기수선충당금 관리가 비리의 온상이 되고 있다는 지적이 많다. ⁴²⁾

5) 관리규약

입주자 및 사용자(세입자 등)를 보호하고 주거생활의 질서를 유지하기 위하여 공동주택의 관리 또는 사용에 관하여 준거가 되는 규약이 바로 ‘공동주택 관리규약’이다. 각 시·도에서 공동주택관리규약 준칙을 정하고 있으며, 이를 참조하여 아파트마다 공동주택관리규약을 별도로 정한다. 입주자 또는 사용자(세입자 등)는 관리주체(관리사무소장 등)에게 열람을 청구하거나 자기의 비용으로 복사를 요구하

41) 뉴스토마토 2015년 7월 16일자.

42) 파이낸셜뉴스 2013년 11월 14일자.

여 공동주택관리규약을 확인할 수 있도록 하고 있다.

이와 관련한 사례로 경기도 내 공동주택 세입자가 전체의 38%에 해당함에도 불구하고, 주택법 상 입주자대표회의에는 소유주만 참여할 수 있도록 되어있어 관리비가 올라도 관리비 책정 과정에 참여할 수 없다. 따라서 세입자도 입주자대표회의에 참여할 수 있도록 ‘경기도 공동주택 관리규약 준칙’ 개정을 촉구하고 있다.⁴³⁾ 관리규약이 정해져있다 하더라도 관리소장이 임의로 그 내용을 개정안을 추진해 급여를 인상한 사례도 있다. 따라서 경기도에서는 전체의 30% 주민이 찬성할 경우 경기도에 감사를 요청할 수 있는 조례안을 시행하고 있는 상태이다.⁴⁴⁾

6) 주택관리업체

주택관리업체란 주택관리를 전문업으로 하는 자를 말한다. 공동주택의 입주자대표회의는 자치관리 기구를 두어 관리하지 않는 경우, 전문 관리업자인 주택관리업자에게 관리를 위탁해야 한다. 이 경우 입주자대표회의 또는 입주자 등의 10분의 1 이상이 제안하고 입주자 등의 과반수가 서면으로 동의하여야 한다. 관리업자 선정도 마찬가지다. 다만, 계약기간이 만료된 주택관리업자를 다시 당해 공동주택의 관리주체로 선정하는 경우에는 입주자대표회의 구성원 3분의 2 이상의 찬성으로 결정할 수 있다.

이와 관련해 위탁관리업체를 변경하는 과정에서 잦은 갈등이 나타나고 있다. 광명시에서는 위탁업체를 변경하기 위한 입찰과정에서 위탁업체들 간의 담합으로 특정 위탁업체를 지지해주고, 입주민이 아닌 위탁관리업체 측에서 비상대책위원회를 구성해 법정싸움까지 몰고 간 일이 있었다.⁴⁵⁾ 이러한 어려움을 거쳐 새로운 위탁관리 업체를 선정한다 해도 마찬가지다. 익산의 한 아파트에서는 기존의 위탁관리업체가 새로 선정된 위탁관리업체에 인수인계를 거부하며 계속해서 관리사무소를 차지하고 경비원과 미화원 등 29명의 임금을 1개월간 체불한 일이 생기기도 하였다.⁴⁶⁾

43) 기호일보 2015년 09월 01일자.

44) 불교공뉴스 2015년 6월 29일자.

45) 광명시민신문 2009년 06월 23일자.

7) 층간소음

층간소음은 다세대 주택 혹은 아파트에서 주로 발생하는 소음공해로 화장실 물 소리, 바닥충격음소리, 전자제품소리, 대화소리, TV 소리 애완동물 소리 등을 총칭한다. 층간소음은 다른 소음공해와 마찬가지로 정신적, 육체적 건강에 악영향을 끼치며, 이로 인해 이웃 주민 간에 많은 문제와 민원 제기등 사회적인 문제로 대두되고 있다. 공동주택 층간소음으로 인한 피해가 증가하자 정부는 바닥충격음을 경량충격음과 중량충격음으로 나누어 각각 58데시벨 이하, 50데시벨 이하로 ‘공동주택 층간소음 방지기준’을 정해 2004년부터 4월부터 시행하고 있다.

환경부 자료에 따르면 층간 소음 민원은 2012년 7천21건에서 2013년 1만5천455건으로 급증했고 2014년에도 1만6천370건으로 증가해 2년간 133% 급증했다. 최근 경북의 A씨는 술에 취한 채 흥기를 들고 아파트 위층에 찾아가 복도에서 현관문을 두드리며 집주인에게 층간소음을 항의하는 등 1시간 30여 분간 소란을 피운 혐의로 입건됐다. 또한 인천의 한 아파트에서는 층간소음이 발생해 경비원을 통해 양해를 전하다가 직접 방문해서 양해를 구했음에도 불구하고, 전혀 대화가 통하지 않아 보복용 스피커 상품이나 골프채로 천장을 두들기는 등의 보복성 행동을 해 문제가 된 사례도 있다.⁴⁷⁾

8) 주차문제

주차장이란 자동차의 주차를 위한 시설로, ‘주택건설기준 등에 관한 규정’에 따르면 주택단지에는 주택의 전용면적의 합계를 기준으로 하여 면적당 대수의 비율로 산정한 주차 대수 이상의 주차장을 설치하되, 세대 당 주차대수가 1대 이상이 되도록 하여야 한다. 그 기준은 지역에 따라 다른데, 광역시에 속하는 대전시의 경우 전용면적이 85제곱미터 이하인 경우 85제곱미터 당 1대, 전용면적이 85제곱미터 초과인 경우 70제곱미터 당 1대의 주차장을 설치하여야 한다.

세대당 자가용 소유가 늘어남에 따라 주차난과 함께 공동주택 내 주차문제와

46) 뉴시스뉴스 2015년 7월 9일자.

47) 매일신문 2015년 9월 3일자, 연합뉴스 2015년 8월 24일자, 위클리서울 2015년 8월 24일자.

관련한 갈등도 증가하고 있다. 예를 들면, 주차요금과 관련해 서울시의 A아파트 대표회의는 입주민들에게 세대 당 1대를 초과하는 차량을 단지 내 주차장에 주차할 경우 추가요금을 부과해 왔다. 하지만 입주민 B씨는 자가용차량 외에 영업용 1톤 차량을 아파트 주차장에 주차하면서 주차요금 합계 백만원을 미납했고, 대표회의에서 미납된 주체요금을 관리비로 부과해 B씨가 소송을 제기한 일이 있었다.⁴⁸⁾ 또한 한 아파트에서는 주차공간이 협소해지자 장애인주차구역에 주차를 해 과태료를 부과하게 된 입주민 C씨가 ‘비어있는 공간에 주차를 했을 뿐’이라며 언성을 높인 게시물을 부착해 논란이 된 경우도 있었다.⁴⁹⁾

9) 공동시설 이용

주민공동시설이란 공동주택의 거주자가 공동으로 이용하며 관리하는 시설을 말한다. 예를 들면, 주민운동시설, 주민교육시설(비영리를 목적의 거주자 교육장소), 청소년수련시설, 주민휴게시설, 도서실, 독서실, 입주자집회소, 경로당, 보육시설, 그 밖에 거주자의 취미활동이나 가정의례 또는 주민봉사활동 등에 사용할 수 있는 시설이 있다. 이러한 공동시설을 용도 외의 용도로 사용하기 위해서는 전체 입주자 2/3 이상의 찬성을 얻어 지자체장으로부터 허가를 받거나 신고를 해야 한다.

공동시설 이용에 관해서도 여러 가지 갈등이 나타나고 있다. 강북구의 한 아파트 입주자대표회장은 주민복지관에서 골프연습장을 운영해 벌금형을 선고받았다. 그 후 주민선거에 의해 대표회장에 재선출되었지만, 주택법령상 공동주택 관리와 관련해 벌금 1백만원 이상의 형을 선고받은 후 5년이 지나지 않은 사람에게 해당한다는 이유로 강북구청으로부터 입주자대표회의 구성변경신고를 반려당해 소송까지 간 일이 있었다.⁵⁰⁾ 또한 고양시의 한 아파트에서는 기존의 테니스장을 배드민턴장으로 변경하기 위해 주민투표를 진행하였음에도 불구하고, 아파트 내 테니스 동호회장이 적법한 절차를 거치지 않았다고 대표회의를 상대로 소송을 제기했으나 같은

48) 아파트관리신문 2015년 8월 21일자.

49) HOOC 2015월 8월 13일자.

50) 아파트관리신문 2014년 4월 14일자.

51) 아파트관리신문 2015년 8월 21일자.

운동시설로의 변경이기 때문에 용도변경에 해당하지 않는다는 이유로 소송이 각각 된 사례도 있었다.

10) 기타

공동주택 내에는 지금까지 언급한 9개 유형 이외에도 다양한 형태의 갈등이 나타나고 있다. 그 예로 입주자대표회의와 부녀회 사이의 갈등이 있다. 인천시에 따르면 부녀회 투명한 운영을 위해 지난 2010년 7월 주택법이 개정돼 잡수입의 관리 는 관리주체인 관리사무소로 이입되면서 부녀회에서 예산을 사용하려면 관리비 등의 사업계획서 및 예산서에 정식으로 편성해 입주자대표회의 승인을 받거나 공동체 활성화에 관한 사항으로 입주자대표회의 의결을 받아야 한다. 이렇다보니 부녀회 운영비가 깎이는 등 입주자대표회의와 부녀회의 의견 차이가 좁혀지지 않고 갈등이 생겨 200여개 정도 되던 부녀회가 대부분 해체하고 현재는 30%정도 남아있는 상태이다.⁵²⁾

또 다른 갈등은 입주자대표회의와 단지 내 어린이집 임차인 사이의 갈등이 있다. 수원지역의 한 아파트에서는 입주자대표회의가 단지 내 어린이집 임대료를 권고사항으로 정해진 임대료보다 240%나 많게 책정, 입주민과 학부모들이 반발하는 일이 벌어졌다. 이에 따라 입주자대표회의는 500만원의 과태료 처분을 2회 받았으나 계속해서 높은 임대료를 고수했을 뿐 아니라, 이를 문제 삼았던 노인회장과 통장을 폭행해 수원남부경찰서에 입건되는 등 폭력사태로까지 확산된 사건이 벌어지기도 했다.⁵³⁾

52) 인천일보 2015년 6월 16일자.

53) 경기일보 2015년 6월 8일자.

제 3 장

대전광역시 공동주택관리 실태

- 제1절 대전광역시 공동주택 현황
 - 제2절 공동주택 관련 민원 현황
-

제3장 대전광역시 공동주택관리 실태

제1절 대전광역시 공동주택 현황

1. 구별 현황

대전광역시 공동주택의 구별 분포를 살펴보면, 대전광역시 공동주택의 구별 분포를 살펴보면 <표 3-1>과 같다. 대덕구는 총 51단지, 389동으로 전체의 10%를 차지하고 있으며, 총 34,744세대가 거주하고 있다. 동구는 총 61단지, 558개 동으로 전체의 14% 이고, 42,062세대가 거주한다. 중구는 전체의 22%를 차지하는데, 총 70단지, 880개 동이 있으며 42,102세대로 구성된다. 5개 구 중 유성구와 서구가 27%로 가장 높은 비율을 차지하고 있다. 먼저 유성구는 117단지, 1,079동 그리고 80,183세대로 구성되어 있으며, 마지막으로 서구는 126개 단지, 1,082개 동, 103,858개의 세대로 구성되어 단지, 동, 세대 모두 가장 많다.

<표 3-1> 각 구별 동수 및 세대수

구분	대덕구	동구	서구	유성구	중구	계
단지수	51	61	126	117	70	425
동수	389	558	1,082	1,079	880	3,988
세대수	34,744	42,062	103,858	80,183	42,102	302,949
비율	10%	14%	27%	27%	22%	100%

자료 : 2015년 8월 현재

대전광역시 내 자치구 별 공동주택의 관리방식을 살펴보면 다음과 같다. 먼저 동구는 위탁관리가 53건으로 전체 61건 중 가장 많았으며, 중구 역시 위탁관리가 51건으로 대다수를 차지했고 다음으로는 자치관리가 많은 비중을 차지하고 있다. 서구는 위탁관리가 112건으로 전체 125건 중 압도적으로 많았으며, 유성구 역시 전체 117건 중 위탁관리가 114건으로 가장 많았다. 대덕구는 전체 51건 중 40건이 위탁

관리, 나머지 중 10건이 자치관리에 해당된다. 전체적으로 위탁관리와 자치관리가 대부분이며 그 중 위탁관리는 유성구에서, 자치관리는 중구에서 가장 많이 나타난다.

<표 3-2> 자치구별 관리방식

구 분	관리방식					계
	위탁	자치	직영	총액관리	기타	
계	370	46	3	2	2	423
동구	53	6	1	0	1	61
중구	51	18	0	0	0	69
서구	112	10	1	2	0	125
유성구	114	2	1	0	0	117
대덕구	40	10	0	0	1	51

자료 : 2015년 8월 현재

대전광역시 내 공동주택의 자치구 별 난방방식을 중앙난방, 지역난방, 개별난방으로 나누어 관계를 살펴보면 다음과 같다. 먼저 동구는 개별난방이 57건으로 전체 61건 중 대다수를 차지했고, 중구 역시 개별난방이 53건으로 전체 69건 중 가장 많았다. 서구는 전체 125건 중 개별난방이 63건으로 가장 많았고, 다음으로 중앙난방과 지역난방이 각각 31건이다. 유성구 역시 개별난방이 72건으로 가장 많았고, 다음으로 지역난방이 42건에 해당된다. 대덕구는 전체 51건 중 개별난방이 40건으로 대부분을 차지한다. 전체적으로 각 구별 난방방식은 개별난방이 가장 많고, 그 다음으로는 지역난방, 중앙난방 순으로 많은 비중을 차지함을 알 수 있다.

<표 3-3> 자치구별 난방방식

구 분	난방방식				계
	중앙	지역	개별	지역+개별	
계	60	77	285	1	423
동구	4	0	57	0	61
중구	16	0	53	0	69
서구	31	31	63	0	125
유성구	3	42	72	0	117
대덕구	6	4	40	1	51

자료 : 2015년 8월 현재

대전광역시 내 자치구 별 내구연한과 동수, 세대수 평균을 살펴보면 다음과 같다. 단지 수는 서구 126건, 유성구 117건 순으로 가장 많은 비중을 차지하고 있다. 내구연한은 대덕구가 19.4년으로 가장 오래 되었으며, 다음으로 중구와 서구가 18.1년, 17.9년으로 비슷한 수준을 보이고 있다. 동수는 중구가 12.6으로 가장 많았고, 그 다음으로 유성구, 동구 순으로 각각 9.2, 9.1의 비슷한 수준을 보였다. 세대수는 서구가 822.5세대로 가장 많았으며, 다음으로 유성구가 692.3세대, 동구가 687.7세대로 많은 비중을 차지하고 있다.

<표 3-4> 자치구별 내구연한, 동수, 세대수 평균

구 분	단지 수	내구연한	동수	세대수
계	425	15.5	9.4	715.5
동구	61	14.8	9.1	687.7
중구	70	18.1	12.6	612.8
서구	126	17.9	8.6	822.5
유성구	117	10.0	9.2	692.3
대덕구	51	19.4	7.6	676.4

자료 : 2015년 8월 현재

2. 단지 규모

대전광역시 공동주택의 단지 규모를 살펴보면 다음과 같다. 먼저, 500세대 미만의 규모가 169건으로 전체 40%의 가장 높은 비율을 차지하고 있다. 다음으로 500세대 이상 1000세대 미만의 규모가 167건, 전체 39%에 해당된다. 1000세대 이상 1500세대 미만은 57건으로 13%를 차지하고 있으며, 1500세대 이상 2000세대 미만은 20건으로 전체의 5% 이다. 마지막으로 2000세대 이상의 규모는 총 12건으로 전체의 3% 이다.

<표 3-5> 단지 규모

구분	500미만	500이상	1000이상	1500이상	2000이상	계
건수	169	167	57	20	12	425
비율	40%	39%	13%	5%	3%	100%

자료 : 2015년 8월 현재

3. 난방 방식

대전광역시 공동주택의 난방방식을 개별난방, 중앙난방, 지역난방으로 나누어 살펴보면 다음 <표3-3>과 같다. 전체 425건 중 개별난방은 285건으로 가장 많았으며 67% 비율을 차지하고 있다. 다음으로 지역난방이 총 77건으로 18% 이며, 중앙난방은 60건으로 전체의 14%에 해당된다.

<표 3-6> 난방방식

구분	개별	중앙	지역	기타	미응답	계
건수	285	60	77	1	2	425
비율	67%	14%	18%	0%	0%	100%

자료 : 2015년 8월 현재

대전광역시 내 공동주택의 난방방식 별 내구연한, 동수, 세대수 평균을 보면 다음과 같다. 난방방식이 중앙난방인 공동주택은 내구연한 평균이 21.4년으로 가장 길다. 난방방식이 지역난방인 공동주택은 내구연한 평균이 11.5년으로 가장 짧았다. 마지막으로 난방방식이 개별난방인 공동주택은 단지수가 285단지로 가장 많은 반면, 동수와 세대수는 가장 적게 나타나고 있다. 이는 대전광역시에서 초창기 지어진 아파트가 중앙난방식이었다면 최근 지어지는 아파트는 지역난방식이 주를 이룬다는 점을 나타내는 것이다.

<표 3-7> 난방방식 별 내구 연한, 동수, 세대수 평균

구 분		단 지 수	내구연한	동수	세대수
난방방식	중앙	60	21.4	11.7	1156.7
	지역	77	11.5	10.9	902.8
	개별	285	15.3	7.2	568.9
	지역+개별	1	3.6	12.0	2,312.0

주 : 서구 도마동 경남1단지, 중구 태평동 파라곤 단지는 관리방식과 난방방식이 구분되지 않음.

대전광역시 공동주택의 난방방식과 관리방식의 관계를 살펴보면 다음과 같다. 중앙난방, 지역난방인 경우 모두 위탁관리방식이 대부분을 차지한다. 개별난방인 경우에도 전체 285건 중 위탁관리방식이 244건으로 가장 많지만, 자치관리방식 역시 36건으로 적지 않은 비중을 차지하고 있다.

<표 3-8> 난방방식과 관리방식

구 분	관리방식					계	
	위탁	자치	직영	총액관리	기타		
계	370	46	3	2	2	423	
난방방식	중앙	51	7	1	0	1	60
	지역	74	3	0	0	0	77
	개별	244	36	2	2	1	285
	지역+개별	1	0	0	0	0	1

4. 관리방식

대전광역시 공동주택의 관리 방식을 위탁관리, 자치관리, 직영관리로 나누어 살펴보면 다음 <표 3-9>와 같다. 전체의 87%를 차지하는 위탁방식이 총 425건 중 370건으로 가장 많다. 다음으로는 자치관리가 전체의 11%로 46건이 있으며, 직영관리는 전체의 3건으로 전체의 1%에 해당되어 가장 적었다.

<표 3-9> 관리방식

구분	위탁	자치	직영	기타	미응답	계
건수	370	46	3	4	2	425
비율	87%	11%	1%	1%	0%	100%

자료 : 2015년 8월 현재

대전광역시 공동주택의 관리방식을 위탁, 자치, 직영, 총액관리로 나누어 각 관리 방식 별 내구연한, 동수, 세대수 평균을 살펴보면 다음 <표 3-10>와 같다. 관리 방식이 위탁관리인 공동주택이 370건으로 전체 425건 중 대부분을 차지하며, 다음으로는 자치관리방식인 공동주택이 46건으로 많다. 내구연한은 자치관리방식인 공동주택이 23년으로 가장 길고, 총액관리방식인 공동주택이 11.8년으로 가장 짧다.

<표 3-10> 관리방식 별 내구연한, 동수, 세대수 평균

구분	단지 수	내구연한	동수	세대수	
계	425	15.5	9.4	715.5	
관리방식	위탁	370	14.5	8.7	752.7
	자치	46	23.0	7.8	458.8
	직영	3	12.8	1.7	394.3
	총액관리	2	11.8	1.0	231.0
	기타	2	24.8	9.0	1,056.0

주 : 서구 도마동 경남1단지, 중구 태평동 파라곤단지는 관리방식과 난방방식이 구분되지 않음.

5. 사용 연한

대전광역시 공동주택의 사용연한을 기간 별로 살펴보면 다음과 같다. 사용 연한이 5년 이하인 공동주택은 전체 425건 중 66건으로 전체의 16%를 차지하고 있다. 6년 이상 10년 이하의 공동주택은 총 81건으로 전체의 19%였으며, 11년 이상 15년 이하의 공동주택은 총 60건으로 전체의 14%이다. 다음으로 사용연한이 16년 이상 20년 이하인 공동주택은 67건으로 16%의 비율을 차지하고 있으며, 21년 이상 25년 이하인 공동주택이 총 87건, 전체의 20%로 가장 높은 비율에 해당된다. 마지막으로 31년 이상인 공동주택이 전체의 2%로 425건 중 9건에 해당된다.

〈표 3-11〉 사용연한

구분	5년 이하	6-10년	11-15년	16-20년	21-25년	26-30년	31년 이상	미응답	계
건수	66	81	60	67	87	51	9	1	425
비율	16%	19%	14%	16%	20%	13%	2%	0%	100%

자료 : 2015년 8월 현재

제2절 공동주택 관련 민원 현황

1. 진정사항

대전광역시 구별 공동주택의 민원사례 중 진정사항에 대해 살펴보면 다음과 같다. 5개 구 중 대덕구를 제외한 동구, 중구, 서구, 유성구는 2013년 대비 2014년에 민원이 증가했다. 특히 유성구의 경우 35건에서 53건으로 그 민원사례가 가장 크게 증가하였으며, 다음으로 서구가 26건에서 37건으로 증가했음을 알 수 있다. 반면, 다른 4개 구와 달리 대덕구는 12건에서 5건으로 민원이 감소한 것을 볼 수 있다. 2013년과 2014년의 구별 합계를 살펴보면 동구, 유성구, 중구 순으로 민원이 많이 발생하였고, 대덕구가 가장 적다. 이는 새로 입주하기 시작한 아파트의 숫자와도 밀접한 관계가 있어 보인다.

〈표 3-12〉 구별 공동주택 진정사항

구분	동구	중구	서구	유성구	대덕구	계
2013년	45	42	26	35	12	160
2014년	49	45	37	53	5	189
계	94	87	63	88	17	349

〈표 3-13〉 구별 공동주택 진정사항

구분	2013						2014						계
	동구	중구	서구	유성구	대덕구	계	동구	중구	서구	유성구	대덕구	계	
입주자대표회의 운영	17	11	10	10	2	50	6	8	8	11	1	34	84
공동주택 하자	-	-	-	2	1	3	2	1	-	4	-	7	10
관리비 (일반)	-	4	-	5	3	12	1	2	2	7	4	16	28
관리비 (장기수선충당금)	2	-	2	8	-	12	9	7	-	14	-	30	42
관리규약	-	1	3	2	1	7	-	1	5	4	-	10	17
주택관리업체	19	8	1	4	-	32	19	10	-	7	-	36	68
층간소음	-	-	-	2	-	2	-	-	-	2	-	2	4
주차문제	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
공동시설 이용	3	15	-	2	-	20	3	15	7	4	-	29	49
기타	4	3	10	-	5	22	9	1	15	-	-	25	47
계	45	42	26	35	12	160	49	45	37	53	5	189	349

〈표 3-14〉 진정사항 별 최고 빈도 유형

구분	최고 빈도 유형				계
	동구	중구	유성구	대덕구	
입주자 대표회의 운영	구성 및 운영	동 대표 자격	동 대표, 임원 선출 및 해임	동 대표 해임 적정성, 수당	4
공동주택 하자		하자소송	하자보수 신청	사업주체 부도에 따른 하자보수 지연	3
관리비 (일반)		예비비 사용	관리주체의 관리비 회계 관리	관리비 집행 관련 계약 적정성	3
관리비 (장기수선충당금)		장기수선충당금 사용 적합여부	장기수선충당금 해당여부		2
관리규약	주택관리업자 및 사업자 선정지침 위반	관리규약 제정	관리규약 개정사항 적합여부	입주자대표회의 수당	4
주택관리업체		관리업체 선정	관리사무소 관리비 집행실태	보수지연	3
층간소음			층간소음으로 인한 주민갈등		1
주차문제					-
공동시설 이용	주민운동시설 운영	행위허가/신고	주민운동시설 및 재활용품 시설		3
기타	선거관리위원회 업무 및 운영	선거관리 위원회		공동주택 준공 후 주변소음 민원	3

2. 질의사항

대전광역시 구별 공동주택의 민원사례 중 질의사항에 대해 살펴보면 다음과 같다. 질의사항도 진정사항과 마찬가지로 대부분 2013년 대비 2014년에 그 사례가 증가했다. 전체 구 중 질의사항 관련 민원이 월등히 많이 발생하는 유성구의 경우

2013년 322건에서 2014년 349건으로 증가하는 모습을 보였다. 서구의 경우 15건에서 46건으로 그 증가폭이 가장 크다. 2013년과 2014년의 구별 합계를 보면 유성구, 중구, 동구 순으로 민원이 가장 많이 발생하였으며 대덕구가 총 7건으로 가장 적게 발생했음을 알 수 있다.

<표 3-15> 구별 공동주택 질의사항

구분	동구	중구	서구	유성구	대덕구	계
2013년	38	73	15	322	2	450
2014년	35	85	46	349	5	520
계	73	158	61	671	7	970

<표 3-16> 구별 공동주택 질의사항

구분	2013						2014						계
	동구	중구	서구	유성구	대덕구	계	동구	중구	서구	유성구	대덕구	계	
입주자대표회의 운영	12	10	8	101	-	131	11	10	20	97	2	140	271
공동주택 하자	-	-	-	23	-	23	2	2	-	18	-	22	45
관리비 (일반)	4	7	-	34	1	46	6	9	-	32	2	49	95
관리비 (장기수선충당금)	5	4	-	88	-	97	6	6	1	104	-	117	214
관리규약	3	7	-	26	-	36	1	3	2	18	-	24	60
주택 관리업체	4	15	-	24	-	43	2	17	1	11	1	32	75
충간소음	-	-	-	6	-	6	-	-	-	47	-	47	53
주차문제	-	2	-	-	-	2	-	1	2	-	-	3	5
공동시설 이용	1	19	1	20	-	41	3	31	-	22	-	56	97
기타	9	9	6	-	1	25	4	6	20	-	-	30	55
계	38	73	15	322	2	450	35	85	46	349	5	520	970

<표 3-17> 질의사항 별 최고 빈도 유형

구분	최고 빈도 유형				계
	동구	중구	유성구	대덕구	
입주자대표회의 운영	구성 및 운영	입주자대표회의 구성	동 대표, 임원 선출 및 해임	동 대표 해임 적정성	4
공동주택 하자		하자보수 보증금	하자보수 신청	사업주체 부도에 따른 하자보수 지연	3
관리비 (일반)		관리비 등 회계감사	관리주체의 관리비 회계 관리	관리비 집행 관련 계약 적정성	3
관리비 (장기수선충당금)		장기수선충당금 사용 적합여부	장기수선충당금 해당여부		2
관리규약	주택관리업자 및 사업자 선정지침 위반	관리규약 개정	관리규약 개정사항 적합여부	입주자대표회의 수당	4
주택관리업체		공동주택 관리 실태	관리사무소 관리비 집행실태		2
층간소음			층간소음으로 인한 주민갈등		1
주차문제		주차위반차량 부과금			1
공동시설 이용		행위허가/신고	주민운동시설 및 재활용품 시설		2
기타	선거관리위원회 업무 및 운영	선거관리 위원회		공동주택 준공 후 주변소음 민원	3

제 4 장

공동주택 갈등에 대한 인식

제1절 조사 개요

제2절 아파트 만족도 인식 실태

제3절 아파트 분쟁(갈등) 인식 실태

제4장 공동주택 갈등에 대한 인식

제1절 조사 개요

1. 아파트 단지 조사표본 선정

1) 대상 아파트 개요

<표 4-1> 조사 대상 아파트 개요

소재지			동수	세대수	난방방식	관리방식	내구연한
구	동	아파트명					
대덕구			8	548	중앙	위탁	16.2
대덕구			2	201	개별	위탁	7.8
대덕구			7	750	개별	자치	26.2
동구			14	560	개별	자치	29.8
동구			54	1152	개별	자치	30.3
동구			13	425	개별	자치	36.3
서구			9	754	개별	위탁	25.9
서구			17	1253	지역	위탁	5.0
서구			5	560	지역	자치	23.3
서구			15	1260	중앙	자치	23.8
서구			10	598	지역	위탁	20.8
유성구			13	684	지역	위탁	9.4
유성구			10	834	개별	위탁	10.8
유성구			34	3144	지역	위탁	22.8
유성구			51	3958	중앙	위탁	21.5
중구			6	476	개별	위탁	27.9
중구			24	2526	중앙	위탁	28.7
중구			35	2892	중앙	위탁	14.8
중구			11	870	중앙	자치	28.8
중구			12	964	개별	위탁	17.9

2) 각 구별 동수 및 세대수

조사표본 대상 아파트의 각 구별 동수 및 세대수를 살펴보면 아래 표와 같다. 단지 수는 각 구별 큰 차이가 없었던 반면, 동수 및 세대수에서 큰 차이가 나타났다. 먼저 동수는 유성구가 108동으로 가장 많고, 대덕구가 17동으로 가장 적다. 세대수 역시 유성구가 8,620세대로 가장 많으며, 대덕구가 1,499세대로 가장 적음을 알 수 있다.

<표 4-2> 조사 대상 아파트 각 구별 동수 및 세대수

구분	대덕구	동구	서구	유성구	중구	계
단지수	3	3	5	4	5	20
동수	17	81	56	108	88	350
세대수	1,499	2,137	4,425	8,620	7,728	24,409
동수 비율	5%	23%	16%	31%	25%	100%

3) 난방방식

조사표본 대상 아파트의 난방방식은 크게 개별난방과 중앙난방, 지역난방 3가지로 나뉜다. 그 중 개별난방이 9건, 전체의 45%로 가장 많았으며, 중앙난방과 지역난방이 각각 6건과 5건으로 비슷한 수준을 보이고 있다.

<표 4-3> 조사 대상 아파트 난방방식

구분	개별	중앙	지역	계
건수	9	6	5	20
비율	45%	30%	25%	100%

4) 관리방식

조사표본 대상 아파트의 관리방식은 크게 위탁관리방식과 자치관리방식 두 가지로 나타난다. 그 중 위탁관리가 13건으로 과반수 이상을 차지하고 있으며, 자치관리방식 역시 7건 즉, 전체의 35%로 적지 않은 비중을 차지하고 있다.

<표 4-4> 조사 대상 아파트 관리방식

구분	위탁	자치	계
건수	13	7	20
비율	65%	35%	100%

5) 사용연한

조사표본 대상 아파트의 사용연한은 대체로 20년 초과 30년 이하인 경우가 전체의 55%로 많은 비중을 차지하고 있다. 그 중 21년 초과 26년 이하인 아파트가 전체의 6건인 30%를 차지하고, 5년 이하의 아파트가 1건으로 전체의 5%를 차지한다.

<표 4-5> 조사 대상 아파트 사용연한

구분	5년 이하	6-10년	11-20년	21-26년	26-30년	31년 이상	계
건수	1	2	4	6	5	2	20
비율	5%	10%	20%	30%	25%	10%	100%

6) 세대수별

조사표본 대상 아파트의 세대 수는 대부분 비슷한 수준을 보인다. 500세대 이상 750세대 미만, 750세대 이상 1,000세대 미만인 아파트가 각각 5건씩 전체의 25%의 비중을 보이고 있으며 그 다음으로 2,000세대 이상인 아파트, 500세대 미만인 아파트, 1,000세대 이상 2,000세대 미만인 아파트 순서로 비중이 적어지고 있음을 알 수 있다.

<표 4-6> 조사 대상 아파트 세대 수

구분	500미만	500이상	750이상	1000이상	2000이상	계
건수	3	5	5	3	4	20
비율	15%	25%	25%	15%	20%	100%

제2절 아파트 만족도 인식 실태

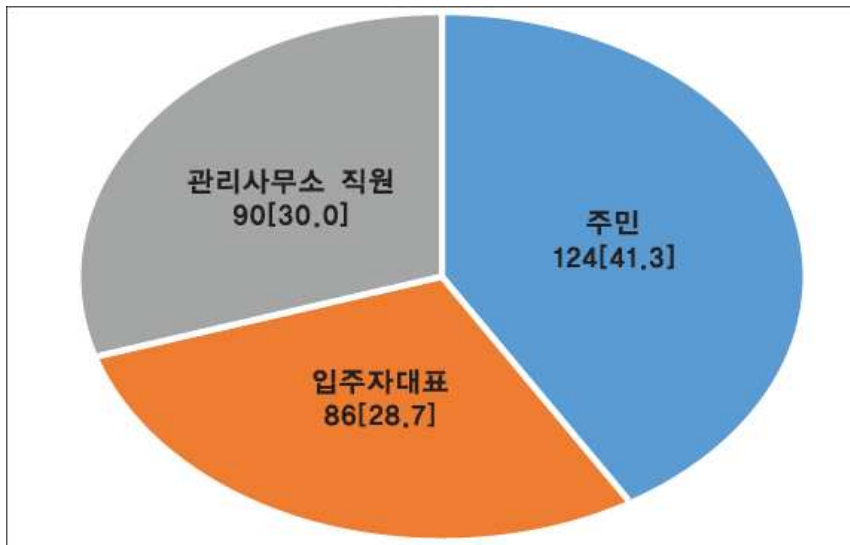
1. 응답자 유형

설문조사에 응답한 응답자 유형을 살펴보면 아래와 같다. 응답자는 모두 300명으로 그 중 주민은 124명, 관리사무소 직원은 90명, 입주자대표는 86명이다. 대략적으로 주민, 관리사무소 직원, 입주자대표가 4:3:3의 비율로 설문조사에 응하였다.

<표 4-7> 설문조사 대상 응답자 유형

구분	빈도	비율
주민	124	41.3
입주자대표	86	28.7
관리사무소 직원	90	30.0
합 계	300	100.0

<그림 4-1> 설문조사 응답자 유형

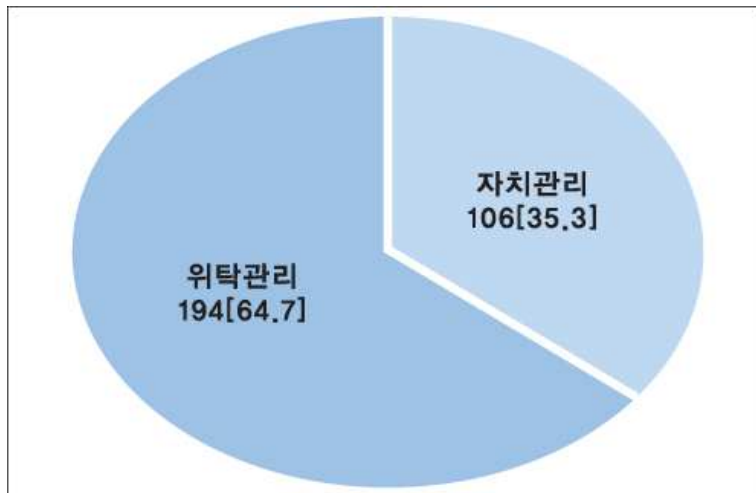


응답자들이 거주하고 있는 대전시 아파트 관리방식을 살펴보면 자치관리방식과 위탁관리 방식으로 나뉜다. 그 중 위탁관리방식이 194건으로 과반 수 이상을 차지하고 있으며, 자치관리방식 역시 106건으로 적지 않은 비중을 차지하고 있음을 알 수 있다.

<표 4-8> 설문조사 대상 아파트 관리방식

구분	빈도	비율
자치관리	106	35.3
위탁관리	194	64.7
합 계	300	100.0

<그림 4-2> 설문조사 아파트 관리방식

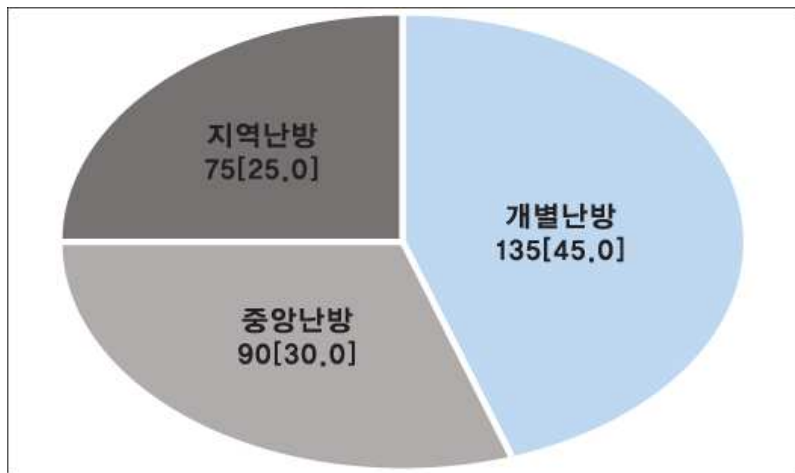


한편, 응답자들의 아파트 난방방식에 대한 질문에 대해서는 개별난방, 중앙난방, 지역난방 총 3가지 답변으로 나누어 살펴볼 수 있다. 먼저 개별난방이 135건으로 전체의 45%를 차지하고 가장 많다. 다음으로는 중앙난방, 지역난방의 순으로 각각 90건, 75건의 답변이 나타났다.

<표 4-9> 설문조사 아파트 난방방식

구분	빈도	비율
개별난방	135	45.0
중앙난방	90	30.0
지역난방	75	25.0
합 계	300	100.0

<그림 4-3> 설문조사 아파트 난방방식

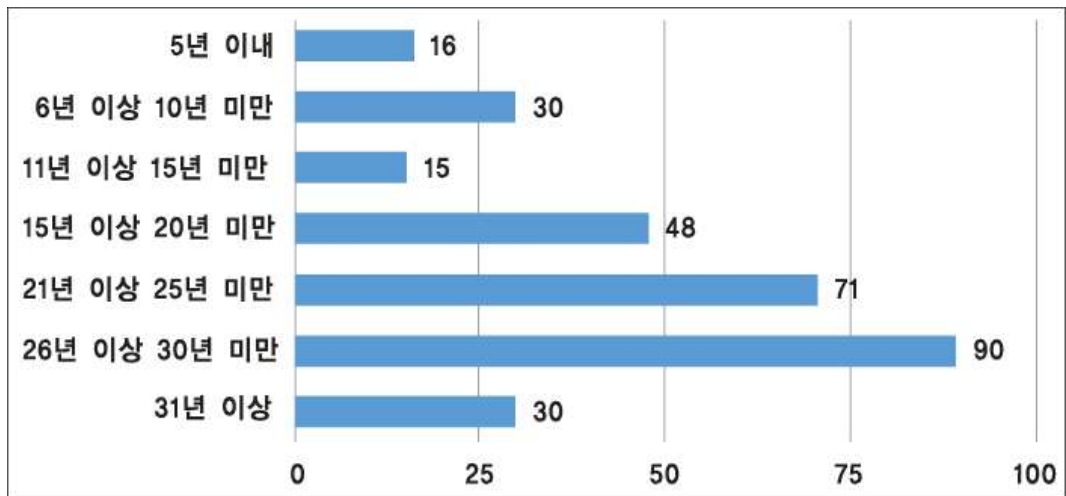


해당 아파트의 내구연한에 관련한 설문에 관련하여 다음과 같은 결과가 나타났다. 전체적으로 15년 이상 30년 미만의 내구연한을 가진 아파트가 가장 많은 분포를 보이고 있으며, 그 중에서도 26년 이상 30년 미만인 노후 아파트의 비중이 전체의 30%로 가장 높았다. 반면, 5년 이내의 신설 아파트가 총 16건으로 전체의 5.3%에 불과함을 알 수 있다.

〈표 4-10〉 설문조사 아파트 내구연한

구분	빈도	비율
5년 이내	16	5.3
6년 이상 10년 미만	30	10.0
11년 이상 15년 미만	15	5.0
15년 이상 20년 미만	48	16.0
21년 이상 25년 미만	71	23.7
26년 이상 30년 미만	90	30.0
31년 이상	30	10.0
합 계	300	100.0

〈그림 4-4〉 설문조사 아파트 내구연한

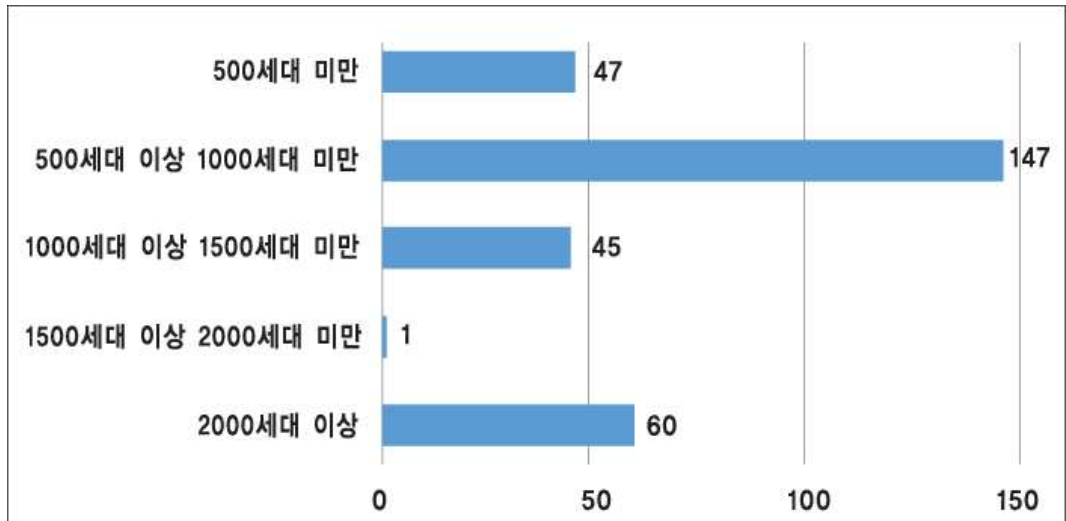


이어서 설문조사 응답자들의 아파트 단지 규모에 대해 살펴보면 다음과 같다. 전체 300명중 절반에 가까운 응답자들이 500세대 이상 1000세대 미만의 규모를 가진 아파트에 거주하고 있었다. 다음으로 2000세대 이상의 대규모 아파트에 거주하는 응답자들이 전체의 20%로 총 60명이 있었고, 1500세대 이상 2000세대 미만의 아파트의 거주하는 응답자는 1명으로 가장 적다.

〈표 4-11〉 설문조사 아파트단지 규모

구분	빈도	비율
500세대 미만	47	15.7
500세대 이상 1000세대 미만	147	49.0
1000세대 이상 1500세대 미만	45	15.0
1500세대 이상 2000세대 미만	1	0.3
2000세대 이상	60	20.0
합 계	300	100.0

〈그림 4-5〉 설문조사 아파트단지 규모

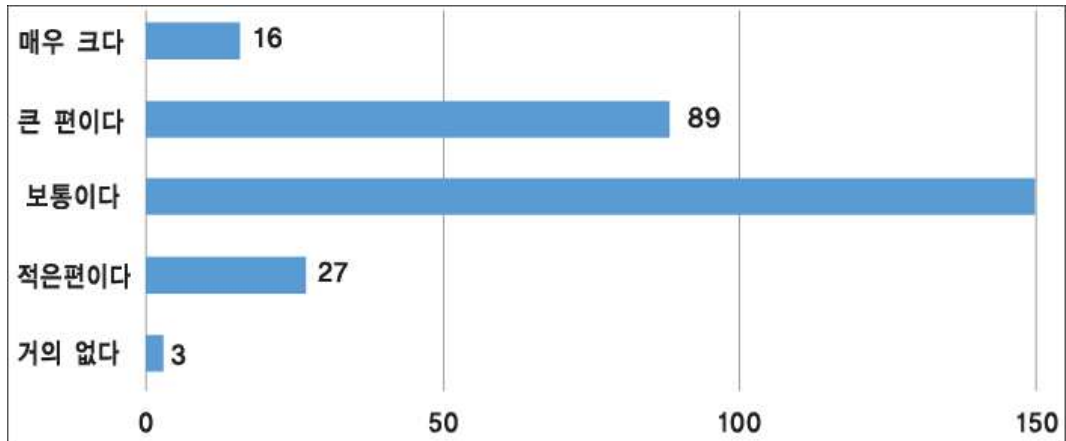


이어서 공동주택의 의사결정 과정에 관리소장의 영향력에 관한 질문에 응답자들의 응답을 정리하면 다음과 같다. ‘보통이다’의 응답이 전체 300건 중 165건으로 가장 많았으며 ‘큰 편이다’의 응답이 89건으로 이 두 응답이 전체의 84.7%로 대부분을 차지하고 있음을 알 수 있다. 반면, ‘적은편이다’, ‘거의 없다’의 응답은 전체의 10%로 대부분의 응답자들은 의사결정시 관리소장이 어느 정도의 영향력을 가지고 있는 것으로 생각하고 있음을 알 수 있다.

〈표 4-12〉 의사결정 시 관리소장의 영향력

구분	빈도	비율
매우 크다	16	5.3
큰 편이다	89	29.7
보통이다	165	55.0
적은편이다	27	9.0
거의 없다	3	1.0
합 계	300	100.0

〈그림 4-6〉 의사결정 시 관리소장의 영향력

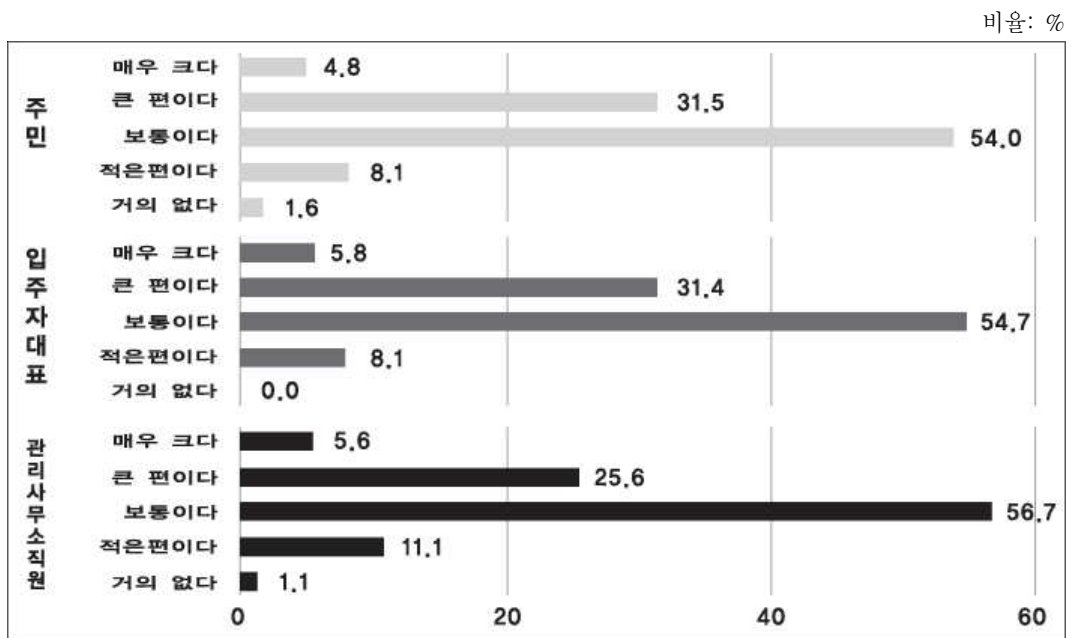


다음으로 관리소장의 영향력에 대한 응답을 응답자 유형별로 나누어 살펴보면 다음과 같다. 앞서 살펴본 단순비교와 같이 주민, 입주자대표, 관리사무소 직원 유형 모두 ‘보통이다’의 응답이 과반 수 이상으로 가장 많았으며, ‘거의 없다’의 응답이 1% 내외로 가장 적다. 반면 주민과 입주자 대표에 비해 관리사무소 직원이 의사결정시 관리소장의 영향력이 적은편이라고 생각하는 응답자가 3% 더 많았다.

〈표 4-13〉 응답자 유형별 의사결정 시 관리소장의 영향력

구분	주민	입주자대표	관리사무소 직원
	N(%)	N(%)	N(%)
매우 크다	6(4.8)	5(5.8)	5(5.6)
큰 편이다	39(31.5)	27(31.4)	23(25.6)
보통이다	67(54.0)	47(54.7)	51(56.7)
적은편이다	10(8.1)	7(8.1)	10(11.1)
거의 없다	2(1.6)	0(0.0)	1(1.1)
합 계	124(100.0)	86(100.0)	90(100.0)

〈그림 4-7〉 응답자 유형별 의사결정 시 관리소장의 영향력

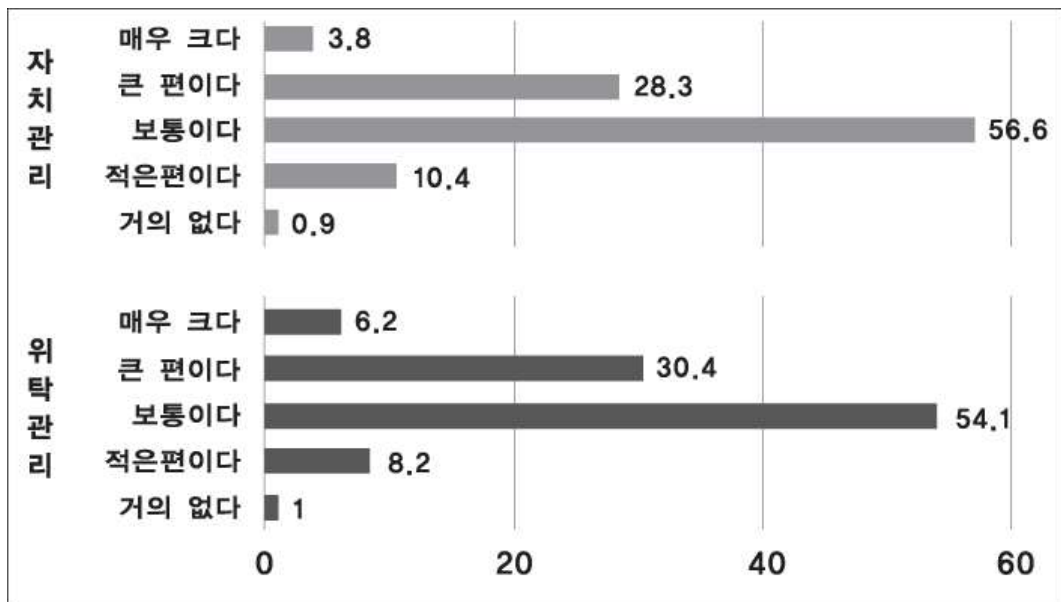


아파트 관리방식에 따라 의사결정 시 관리소장의 영향력에 대한 인식을 정리하면 다음 표와 같다. 자치관리 방식과 위탁관리 방식으로 나누어 볼 수 있는데, 위탁관리 방식에서 ‘매우 크다’, ‘큰 편이다’ 라고 응답한 응답자의 비율은 전체의 36.8%인 반면, 자치관리방식에서 ‘매우 크다’, ‘큰 편이다’ 라고 응답한 응답자의 비율은 전체의 32.1%로 대체적으로 위탁관리방식에서 관리소장의 영향력이 크다고 생각하는 경향이 있음을 알 수 있다.

〈표 4-14〉 아파트 관리방식별 의사결정 시 관리소장의 영향력

구분	자치관리	위탁관리
	N(%)	N(%)
매우 크다	4(3.8)	12(6.2)
큰 편이다	30(28.3)	59(30.4)
보통이다	60(56.6)	105(54.1)
적은편이다	11(10.4)	16(8.2)
거의 없다	1(0.9)	2(1.0)
합 계	106(100.0)	194(100.0)

〈그림 4-8〉 아파트 관리방식별 의사결정 시 관리소장의 영향력

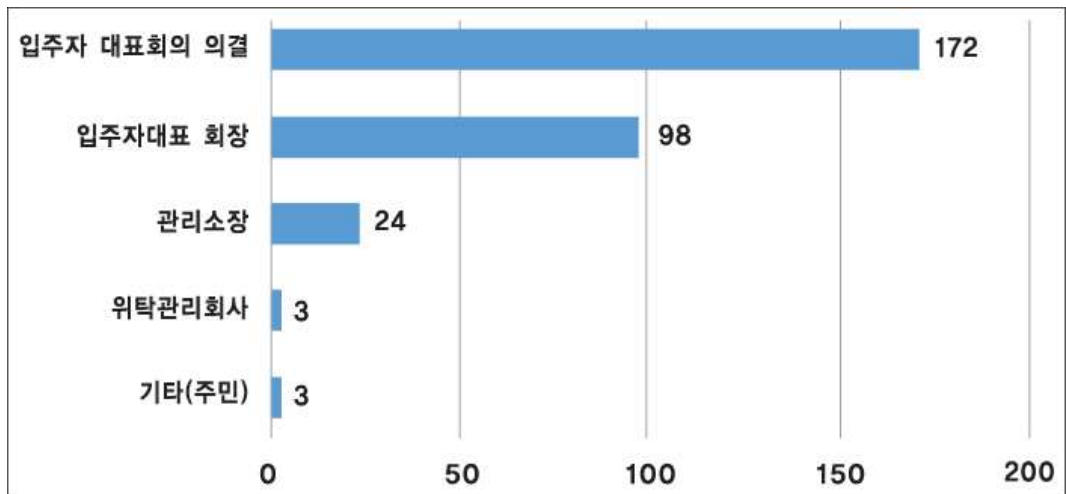


다음으로, 용역이나 공사계약의 실질적 주체가 누구라고 생각하는지에 대한 설문
에 응답자들은 표와 같이 응답하였다. 입주자 대표회의 의결에 따라 공사계약이 이
루어진다는 응답자가 전체의 172명으로 전체의 57.3%를 차지하고 있다. 다음으로는
입주자 대표회의 회장이 실질적 주체가 된다는 응답이 32.8%에 해당되었으며, 위탁
관리회사와 주민을 포함한 기타가 주체가 된다는 응답은 전체의 2%로 거의 없었
다.

〈표 4-15〉 용역이나 공사계약의 실질적 주체

구분	빈도	비율
입주자 대표회의 의결	172	57.3
입주자대표 회장	98	32.7
관리소장	24	8.0
위탁관리회사	3	1.0
기타(주민)	3	1.0
합 계	300	100.0

〈그림 4-9〉 용역이나 공사계약의 실질적 주체



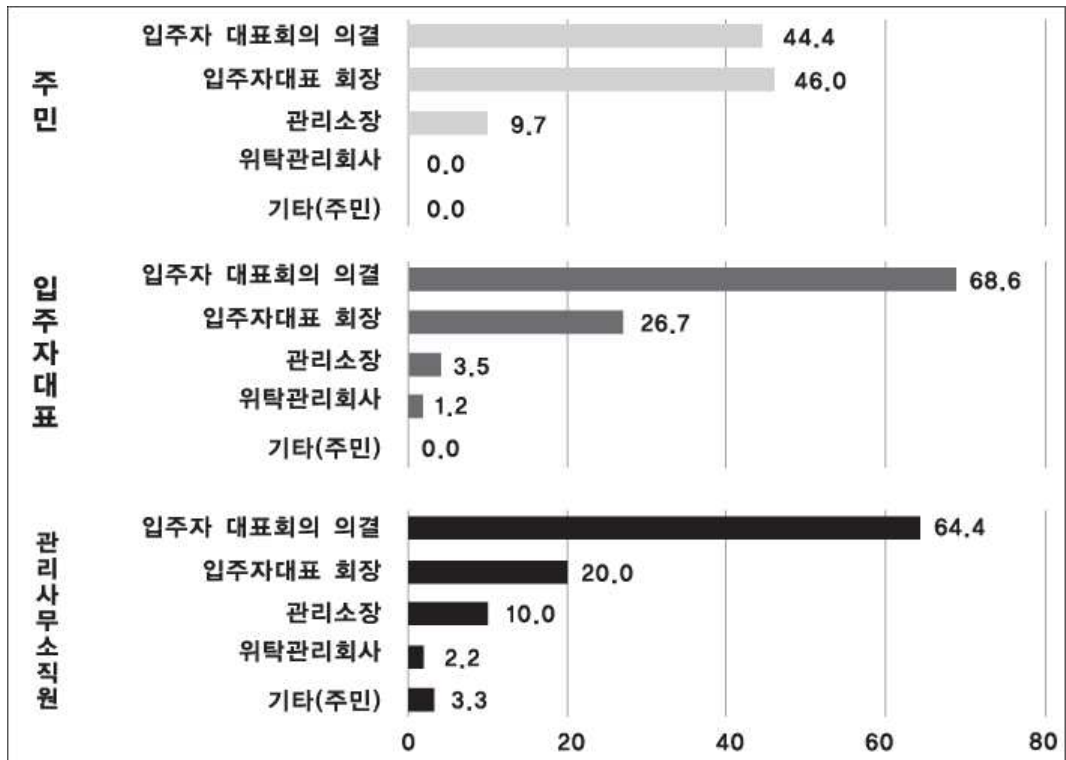
공사계약의 실질적 주체에 대한 설문 결과 응답자 유형별로 살펴보면 다음과 같다. 입주자대표와 관리사무소 직원은 입주자 대표회의 의결에 의해 결정된다는 의견이 65% 내외로 가장 많았으며, 다음으로는 입주자 대표 회장이라는 응답이 많았다. 반면 주민들은 입주자대표 회장의 결정이 실질적 주체가 된다는 응답이 전체의 46%로 가장 많았으며, 그 다음으로는 입주자 대표회의 의결에 의해 결정된다는 응답이 44.4%로 많았다. 또한 주민과 관리사무소 직원은 10% 내외로 관리소장이 주체가 된다는 응답이 있었으나, 입주자 대표는 관리소장이 주체가 된다는 응답이 3.5%만 나타났다. 세 유형 모두 공통적으로 위탁관리회사나 주민을 포함한 기타 주체가 실질적 주체가 된다는 응답은 거의 없음을 알 수 있다.

〈표 4-16〉 응답자 유형별 용역이나 공사계약의 실질적 주체

구분	주민	입주자대표	관리사무소 직원
	N(%)	N(%)	N(%)
입주자 대표회의 의결	55(44.4)	59(68.6)	58(64.4)
입주자대표 회장	57(46.0)	23(26.7)	18(20.0)
관리소장	12(9.7)	3(3.5)	9(10.0)
위탁관리회사	0(0.0)	1(1.2)	2(2.2)
기타(주민)	0(0.0)	0(0.0)	3(3.3)
합 계	124(100.0)	86(100.0)	90(100.0)

〈그림 4-10〉 응답자 유형별 용역이나 공사계약의 실질적 주체

단위 : %



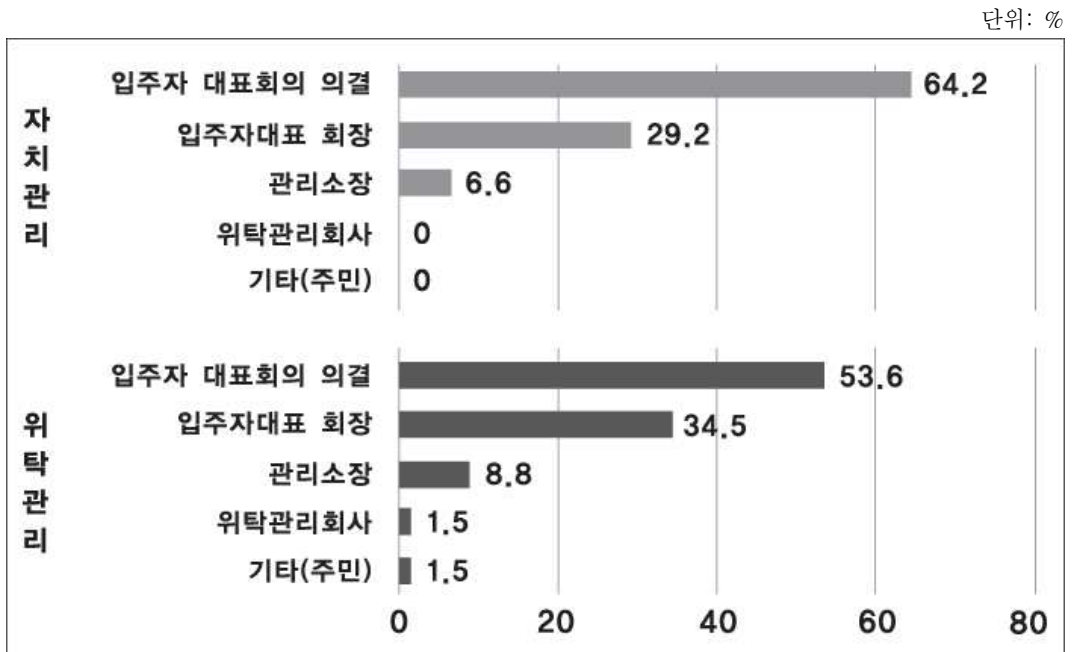
마지막으로 아파트 관리방식에 따라 용역이나 공사계약의 실질적 주체에 대한 응답을 정리하여 살펴보도록 한다. 자치관리방식과 위탁관리방식 모두 입주자 대표

회의 의결에 의해 결정된다는 응답이 가장 많았으나, 자치관리가 64.2%로 위탁관리의 53.6%보다 더 많았다. 반면 위탁관리방식에서는 입주자대표 회장이 주체가 된다는 응답이 자치관리방식에서보다 5.3% 포인트 더 높게 나타났음을 알 수 있다.

<표 4-17> 아파트 관리방식별 용역이나 공사계약의 실질적 주체

구분	자치관리	위탁관리
	N(%)	N(%)
입주자 대표회의 의결	68(64.2)	104(53.6)
입주자대표 회장	31(29.2)	67(34.5)
관리소장	7(6.6)	17(8.8)
위탁관리회사	0(0.0)	3(1.5)
기타(주민)	0(0.0)	3(1.5)
합 계	106(100.0)	194(100.0)

<그림 4-11> 아파트 관리방식별 용역이나 공사계약의 실질적 주체



2. 아파트 만족도 실태

응답자가 거주하고 있는 아파트의 관리실태에 대해 각 항목 별 만족도에 대한 조사를 실시하였고, 그 결과를 만족도가 높은 순으로 정리하여 나타내면 다음과 같다. 총 11개 항목에 대한 응답 중 단기유지관리에 관한 만족도가 평균 3.42로 가장 높게 나타났고, 다음으로 단지 내 청소 및 위생상태 관리에 대한 만족도가 3.39로 높았다. 반면 주민 참여 관리, 단지 홈페이지 운영, 주민 자율활동 및 화합행사 관리 등 주로 주민 간 소통에 관련한 항목에 대한 만족도는 3.0 내외로 다른 항목에 비해 낮은 정도를 보이고 있다.

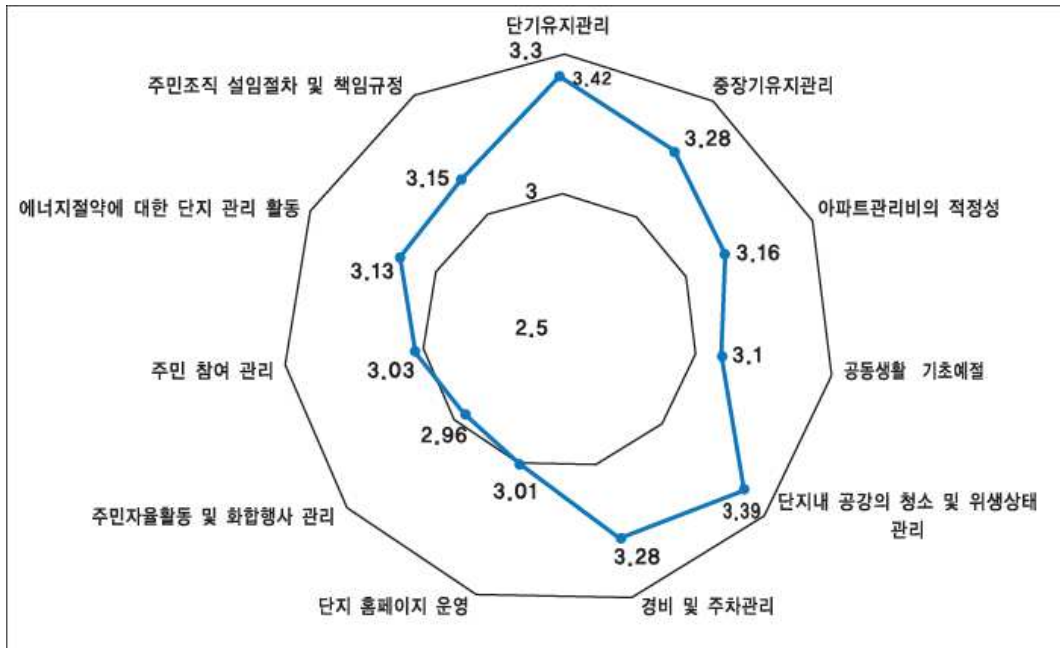
〈표 4-18〉 설문조사 대상 아파트 관리실태

구분	매우 만족	만족	보통	불만족	매우 불만족	합계	평균1) (SD)
	N(%)	N(%)	N(%)	N(%)	N(%)	N(%)	
단기유지관리	18 (6.0)	113 (37.7)	145 (48.3)	24 (8.0)	0 (0.0)	300 (100.0)	3.42 (0.72)
단지 내 청소 및 위생상태 관리	10 (3.3)	123 (41.0)	141 (47)	26 (8.7)	0 (0.0)	300 (100.0)	3.39 (0.69)
중장기유지관리	12 (4.0)	97 (32.3)	154 (51.3)	36 (12.0)	1 (0.3)	300 (100.0)	3.28 (0.74)
경비 및 주차관리	12 (4.0)	100 (33.3)	148 (49.3)	40 (13.3)	0 (0.0)	300 (100.0)	3.28 (0.74)
아파트관리비의 적정성	6 (2.0)	94 (31.3)	142 (47.3)	55 (18.3)	2 (0.7)	300 (100.0)	3.16 (0.77)
주민조직 선임절차 및 책임규정	10 (3.3)	86 (28.7)	147 (49.0)	54 (18.0)	3 (1.0)	300 (100.0)	3.15 (0.79)
에너지절약에 대한 단지 관리 활동	9 (3.0)	78 (26.0)	158 (52.7)	53 (17.7)	2 (0.7)	300 (100.0)	3.13 (0.75)
공동생활 기초예절	6 (2.0)	76 (25.3)	161 (53.7)	56 (18.7)	1 (0.3)	300 (100.0)	3.10 (0.72)
주민 참여 관리	9 (3.0)	59 (19.7)	167 (55.7)	62 (20.7)	3 (1.0)	300 (100.0)	3.03 (0.75)
단지 홈페이지 운영2)	6 (2.1)	50 (17.9)	170 (60.7)	48 (17.1)	6 (2.1)	300 (100.0)	3.01 (0.72)
주민자율활동 및 화합행사 관리	8 (2.7)	46 (15.3)	174 (58.0)	69 (23.0)	3 (1.0)	300 (100.0)	2.96 (0.73)

주 : 1) 매우만족×5, 만족×4, 보통×3, 불만족×2, 매우불만족×1을 해서 더한 값의 평균

2) 운영하지 않음(20명)이라고 응답한 사람은 결측값 처리함

〈그림 4-12〉 설문조사 대상 아파트 관리실태



해당 아파트 관리실태에 대한 만족도를 응답자 유형별로 나누어 정리하면 다음과 같이 살펴볼 수 있다. 전체적으로 주민의 경우 만족도에 대해 낮은 점수를 준 반면, 관리사무소 직원의 경우 높은 점수를 매긴 것을 알 수 있다. 주민의 경우 단기 유지관리에 관해 3.30 으로 가장 높은 만족도를 보였고, 이어서 경비 및 주차관리, 중장기 유지관리 순으로 높은 만족도를 보였다. 반면 아파트 관리비의 적절성과 주민 자율 활동 및 화합행사 관리에 관해 가장 낮은 만족도를 보인 것을 알 수 있다.

입주자 대표의 경우 단지 내 공간 청소 및 위생상태 관리에 3.38로 가장 높은 만족도를 보였고, 비슷한 수준으로 단기유지관리에 관해 높은 만족도를 보였다. 반면 단지 홈페이지 운영에 관련해서는 2.11로 가장 낮은 만족도를 보이고 있다.

마지막으로 관리사무소 직원의 경우 전체적으로 3 이상의 높은 만족도를 보이고 있는데, 그 중에서도 단기유지관리 및 아파트관리비의 적절성에 대해 3.60 내외의

가장 높은 만족도를 보이며, 아파트관리비의 적절성에 대해 가장 낮은 만족도를 보였던 주민과 상반된 견해를 가지고 있음을 알 수 있다. 반면 관리사무소 직원 역시 주민자율활동 및 화합행사 관리, 주민 참여 관리 등 주민 간 소통에 관련된 항목에 대해서는 가장 낮은 만족도를 보이고 있다.

〈표 4-19〉 응답자 유형별 아파트 관리실태 만족도 평균¹⁾ 및 교차분석

구분	주민	입주자대표	관리사무소 직원	F값 ²⁾
	M(SD)	M(SD)	M(SD)	
단기유지관리	3.30(0.69)	3.37(0.74)	3.62(0.73)	16.703**
중장기유지관리	3.11(0.70)	3.28(0.73)	3.50(0.74)	22.437**
아파트관리비의 적절성	2.78(0.73)	3.27(0.68)	3.59(0.65)	67.654**
공동생활 기초예절	2.98(0.69)	3.10(0.72)	3.26(0.76)	13.893*
단지내 공간의 청소 및 위생상태 관리	3.27(0.71)	3.38(0.60)	3.57(0.72)	18.458**
경비 및 주차관리	3.19(0.75)	3.26(0.64)	3.42(0.81)	14.988*
단지 홈페이지 운영 ³⁾	2.89(0.63)	2.91(0.64)	3.28(0.86)	25.025**
주민자율활동 및 화합행사 관리	2.88(0.69)	2.92(0.62)	3.10(0.85)	12.063
주민 참여 관리	2.96(0.73)	2.98(0.74)	3.18(0.79)	9.219
에너지절약에 대한 단지 관리 활동	2.98(0.71)	3.19(0.76)	3.28(0.78)	18.552**
주민조직 선임절차 및 책임규정	2.90(0.72)	3.20(0.72)	3.47(0.82)	35.718**

주 : 1) 매우만족×5, 만족×4, 보통×3, 불만족×2, 매우불만족×1을 해서 더한 값의 평균

2) *는 통계적 유의도 p<.05, **는 통계적 유의도 p<0.01을, 의미함

3) 운영하지 않음(20명)이라고 응답한 사람은 결측값 처리함

다음으로 아파트 관리실태에 대한 만족도를 아파트 관리방식에 따라 나누어 살펴보면 다음 표와 같다. 먼저, 전체적으로 자치관리방식 보다는 위탁관리방식에서 높은 만족도를 보이고 있음을 알 수 있다. 자치관리방식 역시 위에서 단순 비교했던 결과와 같이 단기유지관리에 대한 만족도가 3.25로 가장 높았으며, 다음으로 단지 내 공간의 청소 및 위생상태 관리에 대한 만족도가 3.24로 높았다. 반면 단지

홈페이지 운영, 주민 자율활동 및 화합행사 관리, 주민 참여 관리 등의 항목에서는 3 이하의 가장 낮은 만족도를 보이고 있다.

위탁관리방식을 채택하고 있는 아파트에 거주하고 있는 응답자들 역시 단기유지관리, 단지 내 공간의 청소 및 위생상태 관리에 대한 만족도가 가장 높게 나타났고, 주민 자율활동 및 화합행사 관리에 관한 만족도가 3.10으로 가장 낮았다.

<표 4-20> 아파트 관리방식별 아파트 관리실태 만족도 평균¹⁾ 및 교차분석

구분	자치관리	위탁관리	F값 ²⁾
	M(SD)	M(SD)	
단기유지관리	3.25(0.69)	3.51(0.73)	9.373*
중장기유지관리	3.14(0.72)	3.35(0.73)	6.330
아파트관리비의 적정성	3.11(0.72)	3.19(0.79)	3.283
공동생활 기초예절	2.95(0.76)	3.18(0.69)	14.763**
단지내 공간의 청소 및 위생상태 관리	3.24(0.74)	3.47(0.65)	11.583**
경비 및 주차관리	3.14(0.71)	3.36(0.75)	5.726
단지 홈페이지 운영 ³⁾	2.79(0.63)	3.11(0.74)	17.738**
주민자율활동 및 화합행사 관리	2.84(0.66)	3.02(0.75)	4.865
주민 참여 관리	2.91(0.74)	3.10(0.75)	5.346
에너지절약에 대한 단지 관리 활동	3.08(0.71)	3.16(0.78)	2.184
주민조직 선임절차 및 책임규정	3.07(0.73)	3.20(0.81)	3.674

주 : 1) 매우만족×5, 만족×4, 보통×3, 불만족×2, 매우불만족×1을 해서 더한 값의 평균

2) *는 통계적 유의도 p<.05, **는 통계적 유의도 p<0.01을, 의미함

3) 운영하지 않음(20명)이라고 응답한 사람은 결측값 처리함

마지막으로 공동주택 운영에 관련한 건의사항에 대해 자유로운 응답을 얻어 정리한 표는 다음과 같다. 먼저 행사 및 반상회 개최 등을 통해 정기적인 주민 간의 소통의 장을 마련해야 한다는 응답이 14건으로 가장 많았으며, 다음으로는 복지시설, CCTV설치 등 주민들을 위한 편의시설을 마련해야한다는 응답이 13건 있었다. 또한, 관리비 감독을 강화하여 투명하게 유지해야한다는 응답이 11건, 재개발과 관련한 응답이 9건 있었다. 이어서 입주자대표회의 운영 관련, 관리업체 관련, 장기수선계획 관련, 층간소음 관련 등 공동주택 생활과 관련한 실질적인 응답을 얻을 수 있었다.

<표 4-21> 공동주택 주민 건의사항

유형	내용	건수
주민 간의 소통	행사, 반상회 개최, 반장 선출, 갈등중재위원회 설치	14
편의시설	노인들을 위한 복지시설, CCTV, 야간순찰, 환경정리	13
관리비	감독 강화 및 절감, 시 차원에서 관리비 지원	11
재개발	추진, 추진과정 공개, 대출관련	9
입주자대표회의	투명성 강화, 주민 및 관리업체와의 소통, 대표 연임	5
관리업체	직원 교육 실시, 장기근속 유도	5
장기수선계획	시 차원에서 지원, 즉각 수선이 필요한 부분 제외	5
층간소음	세대 홍보, 기구 운영	4
주민 간 분쟁해결관련	분쟁 사례집 비치, 분쟁 시 정확한 법적근거 제시	2
시 정책	규제 완화, 적극적인 정책 실시	2
주차공간	주차공간 확대	1
계		71

제3절 아파트 분쟁(갈등) 인식 실태

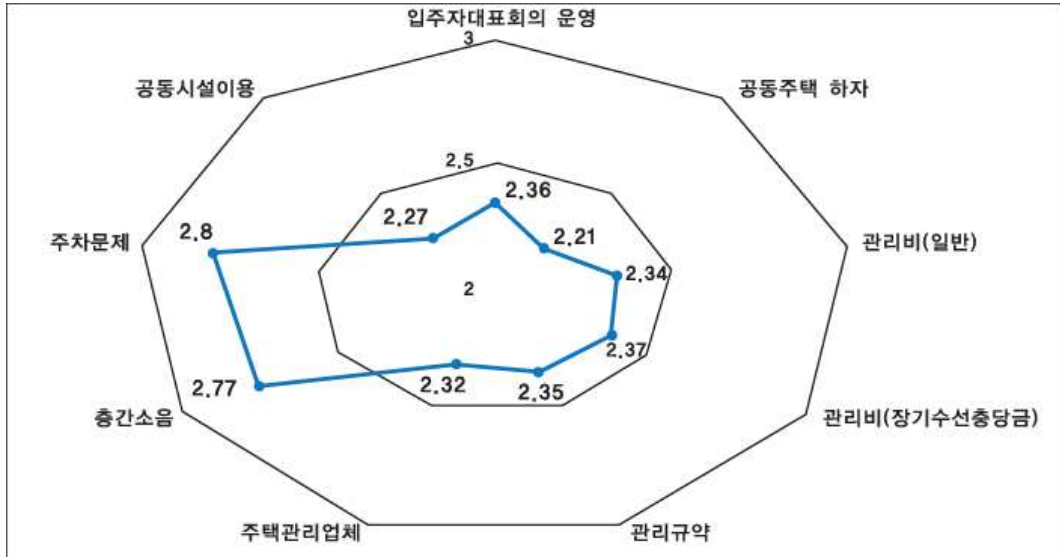
설문조사 응답자가 거주하고 있는 아파트에서 실제 발생하고 있는 갈등상태에 대한 문항에 대한 응답을 갈등 빈도가 높은 순으로 정리하면 다음 표와 같다. 주차문제가 2.80으로 가장 높은 빈도를 보였으며, 층간소음 역시 2.77로 비슷한 수준의 빈도를 보였다. 다음으로 장기수선충당금과 관련된 관리비, 입주자대표회의 운영, 관리규약 순으로 갈등이 많이 발생하고 있는 것을 알 수 있다. 가장 낮은 수준을 보이는 것은 공동주택 하자과 관련된 갈등이었다.

〈표 4-22〉 아파트 갈등 분쟁상태

구분	매우 많음	많음	보통	적음	거의 없음	합계	평균1) (SD)
	N(%)	N(%)	N(%)	N(%)	N(%)	N(%)	
주차문제	7 (2.3)	62 (20.7)	113 (37.7)	99 (33.0)	19 (6.3)	300 (100.0)	2.80 (0.92)
층간소음	2 (0.7)	59 (19.7)	129 (43.0)	89 (29.7)	21 (7.0)	300 (100.0)	2.77 (0.87)
관리비 (장기수선충당금)	0 (0.0)	23 (7.7)	106 (35.3)	129 (43.0)	42 (14.0)	300 (100.0)	2.37 (0.82)
입주자대표회의 운영	0 (0.0)	21 (7.0)	117 (39.0)	110 (36.7)	52 (17.3)	300 (100.0)	2.36 (0.85)
관리규약	0 (0.0)	14 (4.7)	133 (44.3)	98 (32.7)	55 (18.3)	300 (100.0)	2.35 (0.83)
관리비(일반)	0 (0.0)	19 (6.3)	113 (37.7)	120 (40.0)	48 (16.0)	300 (100.0)	2.34 (0.82)
주택관리업체	0 (0.0)	16 (5.3)	121 (40.3)	107 (35.7)	56 (18.7)	300 (100.0)	2.32 (0.84)
공동시설이용	1 (0.3)	16 (5.3)	109 (36.3)	111 (37.0)	63 (21.0)	300 (100.0)	2.27 (0.86)
공동주택 하자	0 (0.0)	12 (4.0)	106 (35.3)	116 (38.7)	66 (22.0)	300 (100.0)	2.21 (0.83)

주 : 1) 매우많음×5, 많음×4, 보통×3, 적음×2, 거의없음×1을 해서 더한 값의 평균

〈그림 4-13〉 아파트 갈등 분쟁상태



갈등상태에 대한 응답을 응답자 유형별로 나누어 살펴보면 다음과 같다. 위에서 단순히 비교하며 살펴본 바와 마찬가지로, 주민과 입주자대표, 관리사무소직원 모두 주차문제와 충간소음에 관련한 갈등이 가장 많이 나타나고 있다고 응답하였다. 또한 가장 적은 응답을 보인 갈등 상태 역시 마찬가지로 공동주택 하자과 관련된 갈등이었다.

〈표 4-23〉 응답자 유형별 아파트 갈등 분쟁상태의 평균¹⁾ 및 교차분석

구분	주민	입주자대표	관리사무소직원	F값 ²⁾
	M(SD)	M(SD)	M(SD)	
입주자대표회의 운영	2.48(0.74)	2.29(0.88)	2.26(0.94)	13.939*
공동주택 하자	2.34(0.80)	2.17(0.81)	2.08(0.88)	8.167
관리비(일반)	2.47(0.80)	2.28(0.82)	2.23(0.84)	5.768
관리비(장기수선충당금)	2.48(0.79)	2.24(0.85)	2.32(0.80)	13.941*
관리규약	2.41(0.74)	2.33(0.90)	2.30(0.88)	8.517
주택관리업체	2.38(0.74)	2.37(0.85)	2.20(0.94)	15.208*
충간소음	2.68(0.91)	2.87(0.89)	2.81(0.78)	10.589
주차문제	2.73(0.88)	2.71(0.89)	2.97(0.99)	8.321
공동시설이용	2.41(0.78)	2.20(0.88)	2.14(0.94)	19.582**

주 : 1) 매우 많음×5, 많음×4, 보통×3, 적음×2, 거의없음×1을 해서 더한 값의 평균

2) *는 통계적 유의도 $p < 0.05$, **는 통계적 유의도 $p < 0.01$ 을, 의미함
 이어서 응답을 아파트 관리방식별로 자치관리방식, 위탁관리방식에 따라 분석하면 다음과 같다. 전체적으로 위탁관리방식보다 자치관리방식을 채택하고 있는 아파트에 거주하는 응답자들이 갈등이 많이 나타나고 있다고 인식하고 있는 경향이 있는 것으로 보인다. 이러한 분석방식에서 역시 앞에서 살펴본 바와 같이 주차문제와 층간소음과 관련된 갈등이 가장 많이 나타나고 있다고 응답하였으며, 자치관리방식에서는 공동시설 이용과 관련된 갈등유형이 가장 낮게 나타난 반면, 위탁관리방식에서는 공동주택 하자과 관련된 갈등유형이 가장 낮게 나타나고 있다.

<표 4-24> 아파트 관리방식별 아파트 갈등 분쟁상태의 평균¹⁾ 및 교차분석

구분	자치관리	위탁관리	F값 ²⁾
	M(SD)	M(SD)	
입주자대표회의 운영	2.60(0.78)	2.22(0.86)	14.672**
공동주택 하자	2.45(0.83)	2.08(0.80)	15.586**
관리비(일반)	2.48(0.82)	2.27(0.81)	4.769
관리비(장기수선충당금)	2.47(0.78)	2.31(0.83)	4.519
관리규약	2.48(0.78)	2.28(0.85)	6.557
주택관리업체	2.44(0.83)	2.26(0.84)	5.880
층간소음	2.77(0.87)	2.77(0.87)	1.742
주차문제	2.81(0.94)	2.79(0.91)	3.203
공동시설이용	2.31(0.84)	2.25(0.88)	3.960

주 : 1) 매우많음×5, 많음×4, 보통×3, 적음×2, 거의없음×1을 해서 더한 값의 평균

2) *는 통계적 유의도 $p < 0.05$, **는 통계적 유의도 $p < 0.01$ 을, 의미함

제 5 장

공동주택 갈등 관리방안

제1절 갈등(분쟁)해소를 위한 시책

제2절 분쟁조정위원회 활성화

제3절 공동주택 커뮤니티 활성화

제5장 공동주택 갈등 관리방안

제1절 갈등(분쟁)해소를 위한 시책

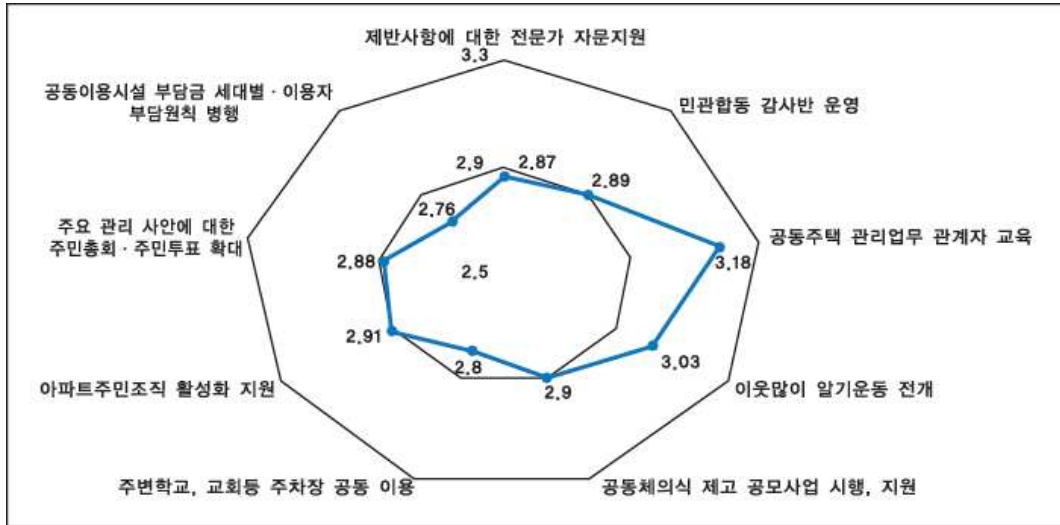
응답자가 거주하고 있는 공동주택에서 발생하는 갈등과 관련하여, 9가지 유형의 시책의 효과에 대한 질문에 응답을 효과가 높은 순으로 정리하면 다음과 같다. 응답 중 공동주택 관리업무 관계자 교육에 대한 시책이 3.18로 가장 높은 만족도를 보이고 있다. 이어서 이웃 많이 알기 운동, 아파트 주민 조직 활성화 제고 등 주민 간 소통에 관련된 시책에 대한 효과가 각각 3.03과 2.91로 높았다. 반면 공동이용시설 부담금 세대별 부담원칙 병행에 대한 효과는 2.76로 가장 낮은 수준의 응답을 얻었음을 알 수 있다.

〈표 5-1〉 아파트 갈등관련 시책 효과

구분	매우 효과	효과	보통	효과적 없음	거의 없음	합계	평균1) (SD)
	N(%)	N(%)	N(%)	N(%)	N(%)	N(%)	
공동주택 관리업무 관계자 교육	12 (4.0)	99 (33)	135 (45.0)	40 (13.3)	14 (4.7)	300 (100.0)	3.18 (0.88)
이웃 많이 알기운동 전개	11 (3.7)	87 (29.0)	122 (40.7)	61 (20.3)	19 (6.3)	300 (100.0)	3.03 (0.95)
아파트주민조직 활성화 지원	12 (4.0)	65 (21.7)	134 (44.7)	63 (21.0)	26 (8.7)	300 (100.0)	2.91 (0.96)
공동체의식 제고 공모사업 시행, 지원	12 (4.0)	64 (21.3)	136 (45.3)	58 (19.3)	30 (10.0)	300 (100.0)	2.90 (0.98)
민관합동 감사반 운영	8 (2.7)	64 (21.3)	142 (47.3)	59 (19.7)	27 (9.0)	300 (100.0)	2.89 (0.93)
주요 관리 사안에 대한 주민총회•투표 확대	10 (3.3)	58 (19.3)	139 (46.3)	72 (24.0)	21 (7.0)	300 (100.0)	2.88 (0.91)
제반 사항에 대한 전문가 자문지원	9 (3.0)	62 (20.7)	136 (45.3)	67 (22.3)	26 (8.7)	300 (100.0)	2.87 (0.94)
주변학교, 교회 등 주차장 공동 이용	8 (2.7)	69 (23.0)	115 (38.3)	70 (23.3)	38 (12.7)	300 (100.0)	2.80 (1.02)
공동이용시설 부담금 세대별 부담원칙 병행	8 (2.7)	54 (18.0)	125 (41.7)	83 (27.7)	30 (10.0)	300 (100.0)	2.76 (0.95)

주 : 1) 매우효과×5, 효과×4, 보통×3, 효과적없음×2, 거의없음×1을 해서 더한 값의 평균

<그림 5-1> 아파트 갈등관련 시책 효과



이어서 아파트 갈등관련 시책 효과에 대한 응답을 응답자 유형별로 나누어 살펴 보면 다음과 같다. 주민의 경우 아파트주민조직 활성화 지원이 3.00으로 가장 효과적이었다는 결과가 나타났으며, 다음으로 이웃 많이 알기 운동 전개, 공동주택 관리업무 관계자 교육이 효과적이었다는 응답이 나타났다. 반면 공동이용시설 부담금 세대별 이용자 부담원칙 병행에 대해서는 2.65로 가장 낮은 효과를 보였다는 응답이 있었다. 입주자대표의 경우 공동주택 관리업무 관계자 교육이 3.26으로 가장 효과적이었으며, 주민과 마찬가지로 공동이용시설 부담금 세대별 이용자 부담원칙 병행은 2.80으로 가장 낮았다. 관리사무소직원 역시 입주자대표와 마찬가지로 공동주택 관리업무 관계자 교육이 3.47로 가장 높았고, 아파트 주민조직 활성화 지원에 대해서는 2.79로 가장 낮았다.

〈표 5-2〉 응답자 유형별 아파트 갈등관련 시책 효과의 평균¹⁾ 및 교차분석

구분	주민	입주자대표	관리사무소직원	F값 ²⁾
	M(SD)	M(SD)	M(SD)	
제반사항에 대한 전문가 자문지원	2.81(0.95)	2.81(0.89)	3.01(0.97)	5.967
민관합동 감사반 운영	2.78(0.92)	2.91(0.93)	3.02(0.94)	5.816
공동주택 관리업무 관계자 교육	2.93(0.91)	3.26(0.81)	3.47(0.81)	30.968**
이웃많이 알기운동 전개	2.93(1.03)	3.07(0.88)	3.14(0.88)	21.669**
공동체의식 제고 공모사업 시행, 지원	2.90(1.02)	2.83(0.88)	2.98(1.02)	10.921
주변학교, 교회등 주차장 공동 이용	2.70(1.02)	2.90(0.98)	2.83(1.05)	7.003
아파트주민조직 활성화 지원	3.00(0.94)	2.92(0.95)	2.79(1.01)	6.299
주요 관리 사안에 대한 주민총회·주민투표 확대	2.86(0.89)	2.90(0.88)	2.89(0.99)	6.128
공동이용시설 부담금 세대별·이용자 부담원칙 병행	2.65(0.87)	2.80(0.93)	2.86(1.07)	13.765

주 : 1) 매우효과×5, 효과×4, 보통×3, 효과적임×2, 거의없음×1을 해서 더한 값의 평균

2) *는 통계적 유의도 $p < .05$, **는 통계적 유의도 $p < 0.01$ 을, 의미함

마지막으로 아파트 갈등관련 시책의 효과에 대한 응답을 아파트 관리방식에 따라 나누어 정리하면 다음과 같다. 자치관리방식과 위탁관리방식 모두 공동주택 관리업무 관계자 교육에 대해 각각 3.17과 3.19로 가장 높은 효과를 보였다는 응답이 있었다. 자치관리방식에서는 공동체의식 제고 공모사업 시행, 지원이 2.84로 가장 낮은 수준의 응답을 보인 반면, 위탁관리방식에서는 공동이용시설 부담금 세대별 이용자 부담원칙 병행에 대해 2.7로 가장 낮은 수준의 응답을 보였다.

<표 5-3> 아파트 관리방식별 아파트 갈등관련 시책 효과의 평균¹⁾ 및 교차분석

구분	자치관리	위탁관리	F값 ²⁾
	M(SD)	M(SD)	
제반사항에 대한 전문가 자문지원	2.95(0.89)	2.82(0.97)	6.515
민관합동 감사반 운영	2.99(0.92)	2.84(0.93)	3.367
공동주택 관리업무 관계자 교육	3.17(0.94)	3.19(0.85)	3.468
이웃많이 알기운동 전개	3.05(0.99)	3.03(0.92)	3.335
공동체의식 제고 공모사업 시행, 지원	2.84(1.04)	2.93(0.94)	5.801
주변학교, 교회등 주차장 공동 이용	2.92(1.03)	2.73(1.01)	12.046
아파트주민조직 활성화 지원	2.99(1.01)	2.87(0.94)	4.071
주요 관리 사안에 대한 주민총회·주민투표 확대	2.95(0.92)	2.84(0.91)	4.451
공동이용시설 부담금 세대별·이용자 부담원칙 병행	2.87(0.99)	2.7(0.93)	8.352

주 : 1) 매우효과×5, 효과×4, 보통×3, 효과적임×2, 거의없음×1을 해서 더한 값의 평균

2) *는 통계적 유의도 p<.05, **는 통계적 유의도 p<0.01을, 의미함

1. 공동주택 관리업무 관계자에 대한 교육 강화

입주자 대표, 입주민, 그리고 관리사무소 직원을 대상으로 한 조사결과를 보면, 공동주택 관련 업무 관계자에 대한 교육 필요성이 공동주택 관리사무소 직원(3.47), 입주자 대표 (3.26)으로 가장 높게 나타나고 있어, 관리사무소 직원과 입주자 대표 등에 대해 공동주택 관리업무에 대한 교육을 강화시킬 필요가 있다.

입주자대표회의 운영에서부터 행위허가, 관리비 산정, 관리규약의 집행과 개정, 시설물 설치 보수공사 등 공개입찰과 결정에 따르는 절차, 장기수선계획과 층당금 집행 등에 관한 사항을 실행함에 있어서 입주자대표와 관리사무소 직원은 전문가적 역량을 갖추도록 노력할 필요가 있다. 그리고 공동주택관리 관계법령을 입주자대표회의 관계자들과 관리사무소 실무자들이 잘 이해하고 있어야 입주민들의 이해관계를 적절히 조정하고 해결할 수 있으므로 이에 대한 정기적인 교육도 필요하다.

2. 민관합동 자문단 운영 활성화

입주자대표회의 의사결정과정을 지원하기 위해 자치구는 공동주택 자문단을 운영할 필요도 있다. 장기수선계획 및 적립금 집행, 잡수입 등 자체기금관리에 대해 자치구의 조례를 마련하고 의무적으로 자문을 실시하는 것도 한 방법이 될 수 있다.

3. 주민참여 검수제 도입

입주민의 관심과 책임을 유도하기 위해 주민참여 검수제 도입도 검토할 필요가 있다. 이것은 단지 내 각종 공사 및 용역에 대한 검수 시 입주민을 참여를 공개모집하여 실시하는 것이다. 이를 통해 입주민의 공동주택 관리에 대한 무관심을 줄여 나갈 수 있으며, 이는 장기적으로 공동주택의 분쟁을 감소시키는 결과를 가져올 것이다

제2절 분쟁조정위원회 활성화

입주자대표회의에 단지 내의 분쟁조정기능을 부여할 필요가 있다. 입주자대표회의에서 입주민 간의 갈등·분쟁을 조정하거나, 관리사무소에 분쟁조정 관리 능력·경험을 보유한 직원을 고용하는 방안도 있다. 미국 캘리포니아주의 경우 큰 분쟁은 전문단체에서 주로 처리하고, 작은 분쟁은 단지 내의 관리조합에서 직접 처리한 예가 있다.

민간단체와 연계하여 입주자대표회의의 분쟁조정을 지원한다. 미국·일본에서는 주택관리협회 등 민간의 전문단체를 활용하거나, 주택관리 관련 지원단체를 설치하여 분쟁과 관련된 상담을 실시하였다.

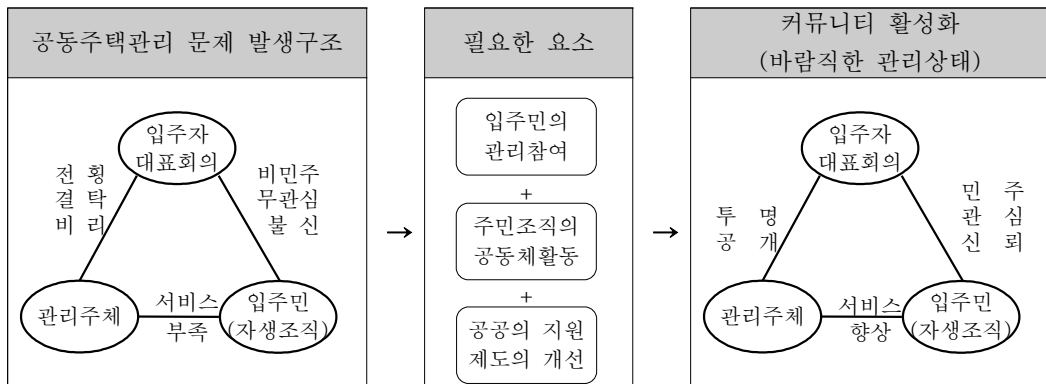
자치구의 공동주택관리 분쟁조정위원회를 활성화 할 필요가 있다. 자치구의 분쟁조정기능은 입주자대표회의, 주민조직, 관리사무소 등을 둘러싼 분쟁을 중심으로 운영하고 위원회에 법조인 및 분쟁조정지도사 자격증 소지자의 참여를 의무화 하는 것도 좋은 방법이다. 하지만 위원회에서 모든 문제를 처리할 수 없으므로 주택관리 관련 전문단체 또는 지원단체와 협력하여 무료상담실 운영을 병행할 필요가 있다.

제3절 공동주택 커뮤니티 활성화

1. 관심과 신뢰제고의 필요성

커뮤니티 활성화를 위해서는 공동주택관리와 관련된 주체들 간의 관심과 신뢰의 제고가 필요하다. 또한 입주민의 관리참여와 주민조직의 공동체 활동뿐만 아니라, 이의 적극적인 참여와 활동을 유도하기 위한 공공지원 및 제도개선 등이 필수적이다. 나아가 지방정부의 재정적 지원 하에 제공되는 주민공동시설 및 공동체 프로그램을 지역주민 및 지역사회와 공유할 필요가 있다. 설문조사 결과가 말해주듯이 주민들의 가장 높은 응답률을 보인 이웃 많이 알기 운동 같은 일부터 지원하는 것이 신뢰제고의 한 방법이다.

<그림 5-2> 공동주택단지의 커뮤니티 활성화를 위해 필요한 요소



2. 주민투표 및 주민총회의 확대

대규모 공동주택단지에서 중요한 사안인 경우에는 반드시 주민투표를 거치도록 유도할 필요가 있다. 이 경우 입주자대표회의는 총회의 권한을 대행하는 것으로 규정하도록 하여야 하며, 단 소규모 공동주택단지의 경우에는 총회를 개최하여 의결

하도록 유도한다. 이렇게 입주자대표의 권한이 강화됨에 따라 관리 규약 준칙에 ‘동별 대표자의 윤리강령’을 포함시키고, 동별 대표자에 대한 주민소환이 가능하도록 규정도 고려해야 한다.

‘동별 대표자의 윤리강령’ 예시

- 입주민들의 대표자·대변자로서 공동주택관리와 관련한 전문적 지식을 터득하기 위해 노력한다.
- 공익성을 바탕으로 입주민들의 권익을 추구하고 입주민들의 건전한 의견을 충실히 대변한다.
- 충분한 토론을 거친 회의를 통해 공동주택단지를 관리하며, 법·제도에서 정한 내용과 절차를 준수한다.
- 지위를 남용하여 부당한 이익을 도모하지 않으며, 양심에 따라 직무를 성실히 이행한다.

3. 공동주택 커뮤니티 사업 지원

공동체의식이 활성화되기 위해서는 공동체활동의 장과 이들 조직이 활성화될 수 있도록 행정적 지원이 필요하다. 주민공동시설의 증·개축과 주민공동공간의 확보가 용이하도록 행정절차 및 내용을 간소화 한다. 100세대 이상의 공동주택인 경우에는 최소 50㎡ 이상의 주민공동시설을 설치하도록 「주택건설기준에 관한 규정」을 개정한다.

또한 잡수입의 일부를 커뮤니티 활성화에 사용하도록 유도한다. 주민공동시설의 설치·확대, 공동체 프로그램의 운영·개발, 부녀회·동호회 등 자생조직의 활동에 잡수입 활용을 유도한다. 자생조직의 운영비로 사용할 경우에는 공익을 위한 지출, 잡수입 이용내역 공개, 회계감사 실시 등의 원칙을 준수할 필요가 있다.

제 6 장

결어 및 정책제언

제1절 결어

제2절 정책제언

제 6장 결어 및 정책제언

제 1절 결어

공동주택은 도시주거공동체로서 대부분 아파트 형태이고 이는 다수의 입주자들이 상당한 시설을 공유하면서 공동생활을 하고 있어, 이해 당사자들의 상이한 목적 추구나 인식 차이로 인해 현안이나 이슈에 대해 부분적이기는 하지만 협조나 협력 보다는 갈등이나 분쟁을 야기하고 있는 것이 현실이다.

그동안 우리나라의 주택정책은 단순히 부족한 주택을 신속하게 대량으로 공급하고자 하는 물량위주의 수급측면에 치중해 왔으나 앞으로는 공동주택의 수가 급격히 늘어날 것으로 예상되며, 사용연수가 16~20년인 공동주택과 21년 이상인 공동주택이 상대적으로 크게 증가하고 있어 공동주택 관리의 중요성이 높아지고 있다. 그리고 생활수준 향상으로 인한 주거문화의 질적 향상의 욕구가 증가할 것임으로, 이의 효율적인 관리에 대한 관심을 제고시킬 필요성이 강조되고 있다.

공동주택 관리가 중요한 이유는 주기적인 수선과 보수로 재건축 기간을 연장시켜 자원낭비로부터 환경을 보호해 주고, 적절한 관리를 통해 변화하는 생활양식에 대응하고 주택의 자산 가치를 높이며 지속가능한 주거문화를 정착시키기 위해서도 공동주택관리가 필수적이다. 이러한 점에서 미루어 볼 때 공동주택 관리는 건물의 노후화 방지를 위한 물리적 측면의 유지관리 만이 아니라 입주자의 주거생활 전반에 걸쳐 발생하는 제반 문제에 대응하기 위한 측면을 포괄하는 것이라 할 수 있다. 그렇기 때문에 성숙된 공동주택 관리는 거주자의 안정되고 쾌적한 주거환경 조성을 위하여 중요하게 인식되어야 할 것이다.

공동주택은 대전광역시의 시민이 가장 많이 살고 있는 주거형태이다. 공동주택의 대부분은 아파트 형태이고 살기 좋은 아파트를 만들어 나가는 것은 시민행복을 위해 매우 중요한 일이다. 그러나 현대사회의 특성상 입주민의 무관심으로 공동체의

식이 붕괴되고 비리발생 차단이 어렵다는 문제가 발생하고 있다. 입주민들은 아파트관리비에 대한 관심과 관리사무소의 질 좋은 서비스에 대한 기대는 높지만 정작 입주자대표가 된대거나 입주자회의 결과에 대한 관심은 희박하다. 조사 결과를 보면 입주민의 대다수가 관리비 공개를 희망하고 있으며, 절반 이상의 입주민이 입주자대표회의 존재를 모르는 것으로 밝혀졌다. 또한 입주민의 절반 가량이 옆집 거주자의 이름을 모르고 있다.

공동주택은 입주자 개인 재산이면서 국민복지와 직결된 사회적 재산으로도 볼 수 있기 때문에 입주자와 관리주체, 정부 등이 삼위일체가 되어 공동주택관리 업무 전반에 대하여 노력할 때만이 효율적인 관리운영체계가 확립될 수 있고 또한 쾌적하고 안락한 생활을 영위하는 주거환경으로 정착될 수 있을 것이다. 그러나 현실의 사례는 그렇지 않은 것이다. 최근 공동주택에서는 사업주체와 입주자대표회의 간 하자에 관한 분쟁, 입주자대표회의의 구성·운영에 관한 분쟁, 위탁관리업체와 입주자 대표자간 분쟁, 관리주체와 입주자간의 분쟁, 기타 공동주택관리와 관련된 분쟁과 마찰이 자주 발생하고 있으나 이러한 분쟁을 적절하게 조정할 제도나 기구가 없다.

민원 중 법령의 해석에 대한 분쟁이 대부분을 차지한다는 점을 볼 때 더욱 그렇다. 그런데 여기에는 공동주택관리 관계법령이 행정법규적 성질이 강하므로 그 집행이 느슨할 경우 국민생활에 실질적인 구속성을 발휘하는 데는 한계가 있다는 점과 국민의 사유재산권인 공동주택의 관리를 과도하게 법률로 규제하지 못하는 한계성이 있다는 점이다. 뿐만 아니라 관리법령이 이념이나 가치기준을 명확하게 설정하지 못하고 절차적·기술적 분야에 치중되게 입법됨으로써 실생활에서 발생하는 분쟁이나 갈등을 적절하게 해결하지 못하는 것에도 원인의 일단이 있다(대전지방법원, 2009. 10 30 참조).

이러한 맥락에서 이 연구는 공동주택에서 나타나는 분쟁과 갈등의 실태를 고찰하고 이를 해소시킬 수 있는 주요한 방안을 정책 제언으로 제시한다.

제2절 정책 제언

1. 공동주택 관리자에 대한 교육 강화

입주자 대표, 입주민, 그리고 관리사무소 직원을 대상으로 한 조사결과를 보면, 공동주택 관련 업무 관계자에 대한 교육 필요성이 공동주택 관리사무소 직원(3.47), 입주자 대표 (3.26)으로 가장 높게 나타나고 있어, 관리사무소 직원과 입주자 대표 등에 대해 공동주택 관리업무에 대한 교육을 강화시킬 필요가 있다.

2. 민관합동 자문단 운영 활성화

입주자대표회의 의사결정과정을 지원하기 위해 자치구 공동주택 자문단을 운영할 필요도 있다. 장기수선계획 및 적립금 집행, 잡수입 등 자체기금관리에 대해 자치구의 조례를 마련하고 의무적으로 자문을 실시하는 것도 한 방법이 될 수 있다.

3. 주민참여 검수제 도입

입주민의 관심과 책임을 유도하기 위해 주민참여 검수제 도입도 검토할 필요가 있다. 이것은 단지 내 각종 공사 및 용역에 대한 검수 시 입주민을 참여를 공개모집하여 실시하는 것이다. 이를 통해 입주민의 공동주택 관리에 대한 무관심을 줄여 나갈 수 있으며, 이는 장기적으로 공동주택의 분쟁을 감소시키는 결과를 가져올 것이다.

4. 분쟁조정위원회 활성화

자치구의 공동주택관리 분쟁조정위원회를 활성화 할 필요가 있다. 자치구의 분쟁조정기능은 입주자대표회의, 주민조직, 관리사무소 등을 둘러싼 분쟁을 중심으로 운영하고 위원회에 법조인 및 분쟁조정지도사 자격증 소지자의 참여를 의무화 하는 것도 좋은 방법이다. 하지만 위원회에서 모든 문제를 처리할 수 없으므로 주택

관리 관련 전문단체 또는 지원단체와 협력하여 무료상담실 운영을 병행하는 것도 한 방법이다.

5. 주민투표 및 주민총회의 확대

대규모 공동주택단지에서 중요한 사안인 경우에는 반드시 주민투표를 거치도록 유도할 필요가 있다. 이 경우 입주자대표회의는 총회의 권한을 대행하는 것으로 규정하도록 하여야 하며, 단 소규모 공동주택단지의 경우에는 총회를 개최하여 의결하도록 유도한다. 이렇게 입주자대표의 권한이 강화됨에 따라 관리 규약 준칙에 ‘동별 대표자의 윤리강령’을 포함시키고, 동별 대표자에 대한 주민소환이 가능하도록 규정도 고려해야 한다.

6. 공동주택 커뮤니티 사업 지원

주민공동시설의 설치·확대, 공동체 프로그램의 운영·개발, 부녀회·동호회 등 자생조직의 활동에 접수입 활용을 유도하여 공동체의식의 저변확대를 도모한다. 또한 접수입을 자생조직의 운영비로 사용할 경우에는 공익을 위한 지출, 이용내역 공개, 회계감사 실시 등의 원칙을 정하고 지켜나가도록 해야 할 필요가 있다. 성공적인 공동육아방이나 자원봉사 등에 지방정부나 자치구가 인센티브를 제공하여 시범사업으로 육성함으로써 자발적인 커뮤니티 활성화를 유도할 필요가 있다.

참 고 문 헌

- 강순주.(2001). 『공동주택의 생활관리 프로그램 개발 : 미국 블랙스버그시의 공동주택 생활관리 실태와 평가를 중심으로』, 한국주거학회지 12(2), 55-63.
- 강순주.(2001). 『공동주택의 생활관리 프로그램 개발』, 한국주거학회지, 12(2)
- 강한구·이근수·김광식(2000). 『군과 지자체간 행정마찰 요인 전망 및 해소방안』. 서울 : 한국 국방연구원
- 강혜경.(2006). 『한국과 일본의 공동주택관리제도 비교』, 한국가족자원경영학회, 제10권, 제3호, 45-62.
- 경기개발 연구원.(2005). 경기도 공동주택관리체계 개선방안
- 권대중.(2008). 『고층 공동주택 재건축을 위한 자금조달방안』, 강원대학교 대학원 박사학위 논문
- 권영길.(1996). 『환경문제에 대한 지방정부의 갈등관리』, 광운대학교 대학원 박사학위 논문.
- 김경환.(2009). 『공동주택 관리주체의 법적지위와 제도적 개선방안』, 중앙대학교 석사학위 논문.
- 김기룡.(2003). 『공동주택관리의 효율적 방안에 관한 연구』, 단국대학교 석사학위 논문.
- 김명중.(2009). 『동대문 운동장 공원화 사업추진에 따른 갈등관리 사례분석』, 서울시립대학교 석사학위논문
- 김상희.(1999). 『우리나라 공동주택 관리에 대한 연구』, 성균관대학교 석사학위 논문.
- 김선희·조진철·박형서.(2005). 『국책사업의 효과적 추진을 위한 사회합의 형성 시스템 구축 방안 연구』, 국토연구.
- 김순복.(2008). 『아파트 관리비 표준화 처리에 관한 연구』, 동의대학교 석사학위 논문.
- 김우영·이복남·김윤주.(2010). 『국내 건설기술인력 재교육 동향 및 수요조사 연구』, 한국건설산업연구원.
- 김재형.(1997). 『지역이기주의 갈등에 대한 경제적 접근』, KDI 정책포럼, 124.
- 김철영.(2010). 『주민조직에 의한 주거환경관리의 실태와 실효성 확보방안에 관한 연구』, 대한건축학회논문집 계획계, 26(4), 221-229.
- 김형락.(2008). 『공공갈등 조정과 해결 유형에 관한 연구 : 장사시설 입지갈등을 중심으로』, 한국외국어대학교 박사학위 논문
- 나태준.(2004). 『갈등해결의 제도적 접근: 현행 갈등관련 제도 분석 및 대안』, 한국행정연구원.
- 나태준·박재희.(2004). 『갈등해결의 제도적 접근』, 서울 : 한국 행정연구원
- 노병용.(2008). 『공동주택 관리의 현황과 발전 방향』, 주거, 3(2), 28-37.
- 노종희.(1997). 『인간관계론』, 서울 : 양서원.
- 라미경(2006). 『거버넌스, NGO, 그리고 지역사회』, 한국거버넌스학회보, 제13권 제1호).

227-254.

- 문정인.(2002). 『남북한 정치갈등과 통일』, 오름.
- 박경옥.(1999). 『청주시 아파트의 관리비 분석』, 충북대학교 생활과학 논문집 II, 125-132.
- 박명화.(2009). 『입주자만족도 조사를 통한 공동주택관리시스템 개선연구』, 경기대학교 건축 박사학위 논문.
- 박수빈.(2001). 『아파트거주자구의 주요구 모델에 관한 연구』, 부산대 박사학위 논문.
- 박신영·김창범·이광길.(1996). 『고층아파트 유지관리제도의 개선방안 연구』, 대한주택공사
- 박연호·오세덕.(1983). 『조직관리론』, 서울 : 법문사
- 박은규.(2000). 『아파트 관리서비스 공급체계의 광역화에 관한 연구』, 한국외국어대학교 대학원 박사학위 논문.
- 박은규.(2002). 『공동주택 관리제도 종합개선 방안』, 주택도시연구원.
- 박은규·박근석·박명수.(2006). 『임대주택 입주자의 관리참여 활성화 방안 연구』, 주택도시연구원.
- 박은철.(2011). 『공동주택 단지의 커뮤니티 활성화 방안』, SDI정책리포트 제87호.
- 박천보·오덕성.(2009). 『해의 노후 공동주거단지의 재생특성 및 국내 관련성 검토 : 독일과 일본을 중심으로』, 대한건축 학회지, 25(4):245-252.
- 박호숙.(2000). 『지방자치 단체의 갈등관리』, 서울 : 다산출판사.
- 박환표·신은영.(2009). 『건설기술자 제도변화에 따른 건설기술인력 수급전망』, 한국건설관리 학회
- 배준규.(1996). 『지방자치 이후 정부간 분쟁조정 의 평가와 과제』, 사회과학연구.
- 백완기.(2009). 『행정학』, 서울 : 박영사
- 사득환.(1997). 『지방시대 환경갈등의 해결기재: 제3자 조정을 중심으로』, 한국행정학보, 31(3)
- 서명교.(2006). 『주거공동체 이대로 좋은가』, 주거공동체 토론자료, 경실련 도시개혁센터주거 공동체(T/F).
- 서석주.(2007). 『공동주택의 효율적 관리를 위한 연구』, 인하대학교 행정대학원 석사학위 논문.
- 서현석.(2005). 『갈등원인과 갈등관리방안이 조직몰입에 미치는 영향』, 한국한공대학교 석사학위 논문.
- 서희석.(1994). 『환경위험시설 입지갈등에 관한 연구』, 고려대학교 대학원 박사학위 논문.
- 서희석·류지원.(2009). 『지방정부간 갈등조정에 관한 연구』, 한국비교정부학보, 13(2)
- 성문정.(1999). 『지방정부간 갈등조정방안 연구. 사회과학연간 갈등』
- 송옥란.(2004). 『비서의 갈등유형과 관리방안에 관한 연구』, 이화여자대학교 석사학위 논문.
- 신용자.(2006). 『공동주택 장기수선 운영의 개선방안.』, 강원대학교 대학원.
- 안성호.(1995). 『자치단체간 협력을 위한 선결과제』, 지방자치, 78.
- 양창삼.(1990). 『조직이론』. 서울 : 박영사

- 예창근.(2007). 『비선호시설 입지정책 과정에서의 갈등관리 전략』, 서울시립대학교 박사학위 논문.
- 오경숙.(2009) 『거버넌스 구성요인이 갈등해결에 미치는 영향에 관한 연구 : 주민 비선호시설 입지선정 사례를 중심으로』, 인하대학교 대학원 박사학위 논문.
- 오석홍.(1990). 『조직이론』, 서울 : 박영사
- 오을임.(1999). 『아파트 관리비 결정요인에 관한 분석- 광주광역시를 중심으로』, 조선대학교 사회과학 연구 23, 105-124.
- 유영성·안광일.(2005). 『경기도의 환경 갈등·분쟁 무제 해결방안에 관한 연구』, 경기개발연구원.
- 윤성훈.(2009). 『도시개발과정의 갈등 구조 특성에 관한 연구: 혁신도시 사례를 중심으로』, 강원대학교 박사학위 논문.
- 윤주현·김근용·박천규 외.(2005), 『지역간·계층간 주거서비스 격차 완화방안 연구』, 국토연구원.
- 은난순.(2003). 『공동주택 관리업무 수행평가 도구개발』, 경희대학교 대학원 박사학위논문.
- 은난순.(2004). 『거주자의 공동주택관리 업무에 대한 인식과 관리참여 의사』, 한국가정관리학회지, 22(3), 35-46.
- 은난순.(2008). 『21C형 공동주택관리를 위한 새로운 모색』, 주거, 3(2), 38-42.
- 이강원.(2007). 성공적인 공공갈등 조정과 시민단체의 역할, 『한국정책학회 동계학술대회 논문집』
- 이강희.(2001). 『공동주택의 관리비 특성분석』, 주택연구, 제9권, 제2호, 101-124.
- 이교선 외 4인.(2003). 『건설기술인력의 전문기술력 확보방안 연구』, 건설교통부.
- 이덕찬·손창백·박찬식·신현식(1999). 『거주민족도 분석에 의한 저층·고층 아파트의 유지 관리 수준 비교』, 대한건축학회, 15(4), 167-174.
- 이복남·김우영·장현승.(2007). 『세계 건설 5강진입을 위한 건설전문가 5000명 양성』, 한국건설산업연구원
- 이승철.(1996). 『지방정부의 주민간의 갈등해결 방안 분석 : 비선호시설 입지정책을 중심으로』, 한국행정논집, 8(3)
- 이영희.(2004). 『과학기술·환경갈등과 시민참여 : 합의회의를 중심으로』 참여연대, 전력정책의 미래에 대한 시민합의회의.
- 이정복.(2006.8). 『AHP기법을 이용한 공동주택 유지관리 효율성제도 방안』, 한국건설관리학회, 70.
- 이효진.(2005). 『공동주택의 관리비 항목별 비용분석 및 절감에 관한 연구』, 동명대학교 석사학위 논문.
- 이희두·임남기.(2002). 『공동주택 유지관리 비용 분석연구』, 동명정보대학교 건축도시연구

소.

- 인태환.(2005). 『공동주택 관리체계의 문제점과 개선방안에 관한 연구』, 세종대학교 박사학위 논문.
- 임남기·박찬정 외.(2002). 『공동주택 관리비 항목별 영향요인 분석 연구』, 한국건축시공학회, 제2권 제1호, 155-162.
- 임정아·김태영·이훈.(2009). 『공동주택 관리영역 구분에 의한 친환경 성능평가 도구의 가중치 비교분석』, 대한건축학회, 25(1), 61-71.
- 장동운.(1986). 『갈등관리의 모형에 관한 연구』, 경희대학교 박사학위논문.
- 장설혜.(2008). 『갈등관리와 갈등유형이 조직유효성에 미치는 영향에 대한 연구』, 원광대학교 석사학위 논문.
- 장영희.(2001). 『아파트관리 평가모델 구축 방안』, 서울시정개발연구원.
- 장영희·홍선경.(1996). 『공동주택관리 전문화를 위한 제도적 개선방안』, 주택연구, 107-129.
- 전북발전연구원.(2006). 『전라북도 공공사업의 효율적 추진을 위한 갈등관리방안』.
- 정용덕 외.(1999). 『합리적 선택과 신제도주의』, 서울 : 대영문화사.
- 정원규·이현석.(2004). 『오피스빌딩의 관리비용 결정요인에 관한 연구-수선비와 에너지비를 중심으로』, 부동산학연구, 제10권, 제2호, 45-55.
- 정춘희.(2008). 『공동주택의 층간소음 실태와 개선 방안에 관한 연구』, 대구대학교 석사학위 논문.
- 정훈.(2008). 『조직내 갈등관리에 대한 韓·加 比較研究』, 동국대학교 대학원 박사학위 논문.
- 조명한.(2010). 『공동주택의 관리에 있어서 입주자 대표회의 법적지위에 관한 연구』, 강원대학교 정보과학·행정대학원 석사학위 논문.
- 조성환·박상동.(2001) 『공동주택의 관리 및 유지보수』, 한국그린빌딩협회지, 12(2).
- 조성희·강나나.(2012). 『공동주택 건강성능 평가지표 개발에 관한 연구』, 한국주거학회, 22(1)
- 조성희·강나나.(2012). 『공동주택의 관리활동에 대한 거주자 의식 연구』, 한국주거학회, 23(4), 33-41.
- 조현화.(2000). 『공동주택의 효율적인 관리방안에 관한 연구』, 진주산업대학교 산업대학원 석사학위 논문.
- 주거학연구회.(2008). 『공동주거관리 이론』, 파주 : 교문사.
- 지상욱 외 7인.(2002). 『지식기반사회의 건설기술인력 육성을 위한 정책개발』, 건설교통부.
- 지속가능발전위원회.(2005). 『공공갈등관리의 이론과 기법(상)』.
- 천대윤.(2001). 『갈등관리전략론』, 서울 : 선학사.
- 천윤옥.(2008). 『한국과 일본의 공동주택관리 비교연구』, 부산대학교 대학원 박사학위 논문.
- 천현숙·은난순·봉인식.(2006). “주거공동체 왜 필요한가?”, 『주거공동체 이대로 좋은가! 문 제점과 개선방안』

- 최성섭.(2008). 『지방자체 단체와 주민간의 갈등에 관한 연구 : 전라북도 사례를 중심으로』, 전북대학교 대학원 석사학위 논문.
- 최순철.(1999). 『공동주택 관리제도의 개선방안에 관한 연구』, 한양대학교 행정대학원 석사학위 논문.
- 최해진.(2004). 『갈등의 구조와 전략』, 서울 : 두남.
- 하기명.(2006). 『공동주택 관리체계 개선에 의한 관리비 절감연구』, 원광대학교 석사학위 논문.
- 하현석.(2004). 『공동주택 거주자의 유지관리 만족도 분석에 관한 연구』, 한국건설관리학회 학술발표대회 논문집, 5, 335-339.
- 한국지방행정연구원.(1996). 『지방자치단체 상호간의 갈등해소 방안』 연구보고서.
- 홍선경 · 윤복자.(1998). 『제도관리에 따른 공동주택 거주자의 관리만족』, 한국주거학회, 1, 41-50.
- Cho SH, Kang NN.(2011). A study of Path Models for Analyzing Energy Saving Effects in Residential Areas of Apartments, Civil-Comp Press, 2011.
- Eun, N., & Hong, H.(2000). A study on general management of multi-family housing manager. *Journal of the Korean Housing Association*, 11(2), 139-148.
- Kang, S., & Kim, J. (1993). Satisfaction and attitude of resident to the management of multi-family housing-in case of apartment in seoul -. *Journal of the Korean Housing Association*, 4(2), 33-43.
- Lee, H. (2005). *A study of the problems of multi-family housing management and its improvement method*. Master's dissertation, University of Dong eui, Busan.
- Lee, K. (2010). *The study of improvement for apartment management system - Focused on rules and regulations related apartment management* - Master's Dissertation, Seoul National University of Technology, Seoul.
- You, B., Eun, N., & Hong, H. (2003). An analysis on the determinates of performance motivation and job satisfaction of housing manager. *Housing Studies Review*, 11(2), 51-75.
- .(1978)/ 'Conflicit Management' and 'Conflict Resolution' Are Not Synonymous Terms, *California Management Review*, Vol. 21, No.2.
- .(1987), "Partners in Public Service: The Scope and Theory of Government-Nonprofit Relations," , Powell, Walter W. (Ed.), *The Nonprofit Sector: A Research Handbook*, Yale University Press, 99-117.
- Aldrich, H. E.(1979). *Organizations and Environments* (Englewood Cliffs, New Jersey: Prentice-Hall, Inc.).

- Anderson, James E.(1979). *Public Policy-Making*, 2nd ed. New York : Holt, Rinehat and Winston.
- Baker, Wayne(1990), “Market Networks and Corporate Behavior,” , *American Journal of Sociology*, 96.
- Balasco, J. A. And J. A. Alutto.(1969). “Line and Staff Conflict : Some Empirical Insights” , *Academy of Manatemont Journal* 12(1), March.
- Bercovitch, J. (1984). *Social Conflict and Third Parties: Strategies of Conflict Resolution*. Boulder, Colorado: Westview Press Burns.
- Bordieu, P.(1986), “The Forms of Capital,” , in J. G. Richardson(ed.), *Handbook of Theory and Research for the Sociology of Education*, New York : Greenwood.
- Burt, R. S.(1992), *Structural Holes : The Social Structure of Competition*, Cambridge : Harvard University Press.
- Callahan, Kathe(2007), *Elements of Effective Governance : Measurement, Accountability and Participation*, Taylor & Francis.
- Chisholm, D. (1989). *Coordination Without Hierarchy “ Informal Structures in Multiorganizational System*. Berkely: University of California Press.
- Coase, R.(1988). “The Nature of the Firm: Origin, Meaning, Influence,” 4 *Journal of Law, Economics, and Organization*.
- Coleman, James, S.(1988), “Social Capital in the Creation of Human Capital,” , *American Journal of Sociology*, 94(Supplement).
- Coser, L. A.(1956). *The Functions of Social Conflict*, Free Press, 박재환 역(1982), *갈등의 사회적 기능*, 서울: 한길사.
- Cyert, R. M & J. G. March.(1963). *A Behavioral Theory fo the Firm*, Englewood Cliffs: Prentice-Hall
- Daft, Richard L. (1992). *Orgarnizational Behavior*, 2nd ed. Boston: Houghton Mifflin Company.
- Deutsch, Merton.(1973). *The Resolution of Conflict: Constructive and Destructive Process*. New Haven: Yale University Press.
- Dlugos, Gunter.(1959). *The Relationship between Changing Value Systems Conflicts and Conflict-handing in the Enterprise Sector*.
- Douglas, James(1987), “Political Theories of Nonprofit Organizations,” , Powell, Walter W. (Ed.), *The Nonprofit Sector: A Research Handbook*, Yale University Press, 43-54.
- Dugan, M. A. (1996). *A Nested Theory of Conflict*, *Women in Leadership* 1. No.1
- Fermont, Kast E. & James E. Rosenzweig.(1980). *Orgarnization and Management*. 3rd.

- ed. McGraw-Hall.
- Gibson, James L. , John M. Ivancevich and James H. Donnelly, Jr.(1985). Organizations : Behavior, Structure, Process, 5th ed., Business Publications.
- Gundlach, Gregory T. & Ernest R. Cadotte. (1994). Exchange Interdependence and Interfirm Interaction: Research in a Simulated Channel Setting. *Journal of Marketing Research*, 31, pp. 516-532.
- Himes, Joseph S.(1980). Conflict and Conflict Management, Athens: The University of Georgia Press.
- Holsti, K. J.(1977). International Politics : A Framework for Analysis, 3 rd ed., New York, McGraw-Hill.
- Kooiman, J and M. Van Viet(1993), "Governance in Public Management, in K. A. Eliassen and J. Kooiman(eds), *Managing Public Organization* , London : Sage.
- March, J. G and J. P. Olsen.(1989). "Rules and the Institutionalization of Action," in Rediscovering Institutions, New York: The Free Press.
- March, J. G. & H. A. Simon.(1996). Organizations, New York: John Wiley & Sons.
- Molnar, J. J.(1979). A Comparative Model of Interorganizational Conflict, *Administrative Science Quarterly*, 24, No. 4.
- Ostrom. V., R. Bish, and E. Ostrom.(1988). Local Government in the United States, San Francisco : ICS Press. York : Free Press.
- Ostrom. V., R. Tiebout, and R. Warren.(1962). "The Organization of Government in Metropolitan Areas : A Theoretical Inquiry." APSR, Vol. 55(Dec.)
- Page, E. C.(1985). Political Authority and Bureaucratic Power(Knoxville, The Univ. of Tennessee Press).
- Pfeffer, J., & G. R. Salancik.(1978). *the External Control of Organizations : A Resource Dependence Perspective* (New York: Harper and Row, Publishers).
- Rico. L.(1964). Organizational Conflict : A Framework for Reappraisals, Industrial Management Review.
- Robbins. S. P.(1974). Managing Organizational Conflict: A Nontraditional Approach Englewood Cliffs. N. J. Prentice Hall. Inc.
- Samuelson, W. & R. Zeckhauser.(1988). Status Quo Bias in Decision Making, *Journal of Risk & Uncertainty*, Vol.1.
- Schermerhorn, John R., Hunt, James G & Osborn. Richard N.(1985). Managing Organizational Behavior, 2nd ed. New York : John Wiley and Sons. Inc.
- Stone, D. A.(1988). Policy Paradox and Political Reason, Glenview: Scott, Foresman

- and Company.
- Szilagyi, Adrew P & Wallace, Marc P(1980). Organizational Behavior and Performance, 2nd ed. Goodyear Publishing Company, Inc.
- Weisbrod, Burton Allen(1977), The Voluntary Nonprofit Sector: An Economic Analysis, Lexiton Books.
- Williamson, O. E.(1988). “The Logic of Economic Orgarnization,” Journal of Law, Economics, and Organization, Vol. 4, No.1.
- SBS TV, 2006. 8. 9 방송
- 경인일보, 2006. 9. 1 일자
- 대전지방법원, 아파트 주민들의 분쟁예방을 위한 길잡이 -입주자대표회의를 중심으로 -, 2009. 10
- 대한주택관리사협회 handbook, 대한주택관리사협회, 2008.
- 동아일보사, ‘NEWS+’ , 1999. 5. 20 일자
- 민사조정법
- 서울주택종합계획, 서울시, 2008.
- 아시아경제, 2011. 1. 5일자
- 아파트주거환경통계, 대한주택공사, 2008.
- 인구센서스, 통계청
- 제2차 시설물안전 및 유지관리기본계획, 건설교통부, 2007.
- 주택도시통계편람, 대한주택공사, 2008.
- 주택법, 주택법시행령.
- 주택종합계획, 건설교통부, 2003.
- 주택총조사, 통계청.
- 추적60분 KBS, 2006. 7. 5 방송
- 한겨레, 2005. 4. 4일자.
- 한국소비자원 2005. 8. 31. 보도자료
- 한국아파트신문(2009. 1. 14), 공동주택관리지원 조례 제정 및 지원 현황.

공동주택(아파트) 관련한 설문지

안녕하십니까?

공동주택은 대전광역시의 시민이 가장 많이 살고 있는 주거형태입니다.

따라서 살기 좋은 아파트를 만들어 나가는 것은 시민행복을 위해 매우 중요한 일입니다.

이 설문조사는 살기 좋은 아파트를 만들기 위한 기초자료를 얻고자 실시되는 것입니다.

응답에는 정답이 있을 수 없으므로, 오로지 선생님의 생각을 있는 그대로 응답하여 주시면 됩니다.

잘 아시는 바와 같이, 선생님의 모든 응답은 통계법 제8조에 의거 개인적인 비밀이 보장되고 통계적으로 처리되어 학문적인 목적 이외에는 사용되지 않을 것입니다.

끝까지 솔직하고 성의 있게 답변해 주시면 감사하겠습니다.

2015년 10월

대전발전연구원장 유 재 일

※ 본 조사에 문의가 있으면 아래의 연락처로 문의해 주십시오

대전발전연구원 도시경영연구실 선임연구위원 김용동

전화 : 530-3557, 010-8843-3447, E-Mail : yd8319@nate.com

△면접원 성명 :

면접일시 : 월 일

7. 용역이나 공사계약의 실질적 주체는 누구라고 생각하십니까?

- ① 입주자 대표회의 의결 ② 입주자대표회장 ③ 관리소장
 ④ 위탁관리회사 ⑤ 기타 ()

■ 다음은 귀하가 살고 있는 아파트의 관리 상태에 대한 문항입니다. 해당되는 곳에 ○표 하여 주십시오.

항 목	매우 만족	만족	보통	불만족	매우 불만족
8. 단기 유지관리 (공용 공간 유지 및 안전관리 상태)					
9. 중장기 유지관리 (장기수선충당금 적립 및 안전진단 실시)					
10. 아파트관리비의 적정성					
11. 공동생활 기초예절					
12. 단지 내 공간의 청소 및 위생상태 관리					
13. 경비 및 주차관리					
14. 단지 홈페이지 운영					
15. 주민 자율 활동 및 화합행사 개최 관리					
16. 주민 참여관리					
17. 에너지 절약에 대한 단지 관리활동					
18. 주민조직(입주자대표회의, 부녀회 등) 선임절차 및 책임규정					

■ 귀하가 살고 있는 아파트의 갈등(분쟁) 상태에 대한 문항입니다. 관리사무소, 입주자대표회의, 주민 등과의 관계에서 갈등(다툼)이 어떠한지 해당되는 곳에 ○표 하여 주십시오.

항 목	매우 많음	많음	보통	적음	거의 없음
19. 입주자대표회의 운영 (동 대표 자격, 임원 선출 및 해임 등)					
20. 공동주택 하자(소송 등)					
21. 관리비 (일반 : 회계 관리, 입찰 적정성 등)					
22. 관리비 (장기수선충당금 : 사용적정여부 등)					
23. 관리규약(규약 적용 여부)					
24. 주택관리업체(선정문제 등)					
25. 층간소음					
26. 주차문제					
27. 공동시설 이용 (주민운동시설 등의 이용료 등)					

■ 귀하가 살고 있는 아파트의 갈등(다툼)의과 관련하여 보았을 때, 아래 시책의 효과는 어떠하리라고 생각하십니까? 해당되는 곳에 ○표 하여 주십시오.

항 목	매우 효과	효과	보통	효과 적음	거의 없음
28. 운영관리, 공사·용역 등 제반사항에 대한 전문가 자문 지원					
29. 감사요구 분쟁단지에 대한 민관합동감사반 운영					
30. 공동주택 관리업무 관계자(관리사무소·입주자대표) 교육					
31. 이웃 많이 알기운동 전개					
32. 공동체의식 제고 공모사업(마을가꾸기 사업 등) 시행, 지원					
33. 주변학교, 교회 등 주차장 공동 이용					
34. 부녀회, 등산모임 등 아파트 주민조직 활성화 지원					
35. 주요 관리 사안에 대한 주민총회·주민 투표 확대					
36. 공동이용시설 부담금 세대별·이용자 부담원칙 병행					

살기 좋은 공동주택으로 유지 발전하기 위해 대전광역시 해 야 할 시책이나 건의 사항이 있으면 말씀해 주십시오.

이제 설문이 모두 끝났습니다.
지금까지 응답해 주신데 대해 진심으로 감사드립니다.

기본연구보고서 2015-32

공동주택 관리의 효율성 제고 방안

발행인 유 재 일

발행일 2015년 10월

발행처 대전발전연구원

34863 대전광역시 중구 중앙로 85(선화동 287-2)

전화: 042-530-3500 팩스: 042-530-3528

홈페이지 : <http://www.djdi.re.kr>

인쇄 : 삼화옵셋인쇄사 Tel. (042)257-0957

이 보고서의 내용은 연구책임자의 견해로서 대전광역시의 정책적 입장과는 다를 수 있습니다. 출처를 밝히는 한 자유로이 인용할 수 있으나 무단 전재나 복제는 금합니다.