

서울특별시 재개발임대주택(마포래미안푸르지오·목동현대A) 운영 및 관리 사무의 민간위탁 동의안 검 토 보 고

의 안 번 호	2005
------------	------

2020.11.27.
도시계획관리위원회
수석전문위원

1. 제안경위

- 2020.10.16. 서울특별시상 제출 (2020.10.26. 회부)

2. 제안이유

- 재개발임대주택 운영 및 관리는 주택재개발사업 구역에 거주하는 세입자 및 저소득시민의 주거안정 도모를 위해 매입한 재개발 임대주택을 관리하는 사무로,
- 장기간 서울주택도시공사에서 독점해 온 서울지역 공공임대주택 관리를 '14년부터 민간에 일부 위탁운영(마포래미안푸르지오·목동현대A)하여, 입주민 근접서비스 제공을 통한 만족도 제고 및 민간사업자의 관리능력 향상에 기여한 바,
- 효율적 운영을 위해 2개단지를 통합하여 민간기관에 위탁하여, 입주민의 주거복지 향상 및 커뮤니티 활성화 프로그램의 질을 높이고 민간사업자의 경쟁력을 강화하고자 서울특별시의회의 동의를 받고자 함.

3. 주요내용

- 위탁대상 : 재개발임대주택 2개단지, 9개동, 1,201호
 - 마포래미안푸르지오(아현3구역) 7개동, 661호
 - 목동현대아파트 2개동, 540호
- 위탁업무
 - 임대사업자 업무(임대차계약, 입주·퇴거, 임대료 부과 등) 및 주택관리업무 전반
- 소요예산 : 총 2,539,307천원(3년) (단위 : 천원)

연도별	소요예산	세부내역
2021년	834,307	위탁수수료, 공가관리비, 수선유지비, 특별수선충당금 등
2022년	845,000	
2023년	860,000	

- 수탁기관 선정방법 : 공개모집
- 위탁기간 : 3년 이내(2021.위탁일 ~ 2023.12.31.)
- 민간위탁 추진근거 및 현황
 - 추진근거 : 「서울특별시 행정사무의 민간위탁에 관한 조례」 제4조 (민간위탁 사무의 기준)
 - 추진현황 : 신규 ※ 서울시 행정사무의 민간위탁 관리지침에 의거 통합위탁 시 신규 처리
- 민간위탁 추진 필요성
 - 민간위탁은 서울주택도시공사에 비해 관리단지가 적어 입주민에 대한 근접서비스가 가능하여 입주민 만족도가 높은 바,
 - 전문지식과 경험을 축적한 민간의 역량을 활용하여 민간위탁의 안정적 수행으로 입주민에게 양질의 주거복지 제공과 민간사업자 육성을 위해 민간위탁 필요가 있음
- 민간위탁운영평가위원회 심의결과 : 적정

4. 검토의견

- 재개발임대주택 민간위탁은 과거 공공임대주택 관리를 서울주택도시공사(이하 'SH공사')가 독점으로 해오면서 발생한 관리의 비효율, 입주민 만족도 저하 등 문제에 대하여, 공공과 민간의 비교 평가를 통해 발전방안을 마련해보려는 취지에서 시행된 것으로1), 2014년 아현3구역을 최초로 민간위탁한 이후 2016년 목동현대아파트를 추가로 시행하여 현재 총 2개 단지, 1,201세대를 민간에서 위탁관리하고 있음.
- 현재 이 두개 단지는 1개 업체(㈜미래에이비엠)가 각각 단지에 대해 위탁운영 중이며2), 내년부터는 두 개 단지를 통합·운영하고자 신규3)로 동의를 받으려는 사항임.

- 1) 재개발임대주택은 재개발정비사업 시 의무적으로 건설하는 임대주택으로, 서울시가 소유하고 있으며, 관리는 SH공사가 서울시와 체결한 위·수탁계약('96)에 따라 임대사업자 업무와 주택관리 업무를 수행해왔음. 재개발임대주택에 대한 민간위탁 시범사업은 “임대주택종합개선대책 추진계획(시장방침 제108호, 2013.4)”의 후속 조치로 SH공사의 독점적 임대주택관리에 새로운 경쟁체제를 구축하여 임대주택관리의 문제점을 개선하려는 취지로 시작되었음.

〈재개발임대주택 위탁 현황〉 - 242개 단지 65,693호 ('20.11기준)

- 서울주택도시공사 : 최초위탁(1996.9.30.) ~ 현재 / 240 단지 64,492호
- 민간위탁(미래에이비엠) : 목동(16.9.1~), 아현(18.1.1 ~) / 2 단지 1,201호

- 2) 2014년 아현3구역의 위탁업체 공모결과 (주)미래에이비엠이 선정, 이후 2016년 목동현대아파트 위탁업체 공모시 (주)미래에이비엠만 입찰하여 2차례 유찰 후 수의계약함.
- 3) 민간위탁 운영기간은 재위탁을 염두에 두고 두 단지 모두 만료시점을 2020.12.31.로 동일하게 조정함에 따라 동시에 진행되는 사항이며, 현재에도 사실상 하나의 업체가 관리하고 있으나(각각 발주) 내년도 통합발주하기 위해서는 「서울특별시 행정사무의 민간위탁 관리지침」에 따라 '신규'동의 절차를 거쳐야 함.

「서울특별시 행정사무의 민간위탁 관리지침」 p.17

다음의 경우가 발생한 경우에는 원칙적으로 기존 위탁사무는 종료된 것으로 보고 신규 민간위탁 추진 절차에 따라 업무를 처리해야 함

- ▶ 기존 위탁사무의 내용과 전혀 다른 사무를 추가하거나 기존 위탁사무의 내용이 전면적으로 변경되는 경우(다수의 위탁사무를 통합하는 경우 등)

〈재개발임대주택 민간위탁 현황〉

시 설 명	아현3구역 (준공: '14.6.26)	목동현대A (준공: '97.12.6)
소재지	마포구 마포대로 197길 마포래미안푸르지오	양천구 목동동로12길 59
시설규모	7개동, 661세대	2개동, 540세대
위탁기간	'14.11.15.~'20.12.31.	'16.9.1.~'20.12.31.
수탁자	(주)미래에이비엠(대표 : 조삼수)	
위탁업무	<ul style="list-style-type: none"> · (임대사업자 업무) 임대차계약, 임대료 부과, 입주퇴거, 시설개보수, 장기수선계획 수립 등 · (주택관리 업무) 경비·청소, 시설 유지관리, 관리비·사용료 징수 및 사용 	
소요예산 ('20년)	민간위탁금 1,068백만원, 임대보증금반환금 1,000백만원	

〈민간위탁 대상단지 위치도〉



〈재개발임대주택 민간위탁 추진근거 및 경위〉

- '13.4.25 「임대주택 종합개선대책 추진계획」 (시장방침 제108호)
- '13.9. 2 「임대주택단지 관리개선 및 다양화 추진」 (주택정책과-14546호)
- '14.8. 1 「재개발임대주택 민간 시범위탁 추진계획」 (주택정책과-12551호)
⇒ 아현3구역 민간위탁 시행('14.11.15), 재계약('18.1.1~'20.12.31)
- '16.3.24 「재개발임대주택 민간 시범위탁 추가 추진계획」 (주택정책과-4835호)
⇒ 목동현대아파트 민간위탁 시행('16.9.1), 재계약('20.1.1~'20.12.31)

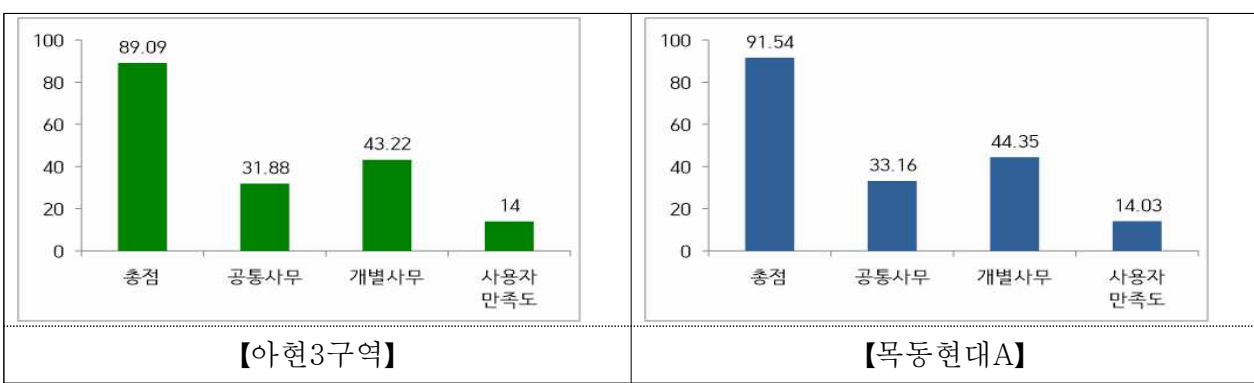
○ 그 동안 운영해 온 민간위탁의 평가 결과를 살펴보면, 2개 단지 입주민을 대상으로 관리서비스만족도와 민간위탁 관리 품질 등에 대해 실시한 설문결과⁴⁾, 평균 97.9%가 서비스에 만족한다고 응답하였음. 또한 전문가들이 평가한 종합성과평가 결과는 아현3구역, 목동현대아파트가 각각 89.1점, 91.5점(100점 만점)로 높은 점수를 나타내었음⁵⁾.

〈 입주민 서비스만족도 설문조사 결과 〉

- ❖ 설문기간 : '20. 7.30 ~ 8. 5.(7일간)
- ❖ 설문방법 : 대면 및 거주자 우편회신 등
- ❖ 응 답 률 : **평균 34.7%**(목동현대A 37.4%, 아현3구역 31.4%)
 - 총 1,160 거주세대 중 394세대(목동현대A 188, 아현3구역 206) 응답
- ❖ 설문결과 : **평균 긍정 97.9%**(목동현대A 98.2%, 아현3구역 97.6%)
- ※ 분야별 응답결과

목동현대A								아현3구역							
고객응대		관 리 업 무 성 투 명 성		시 설 유 지		공 활 동 성 체 화		고객응대		관 리 업 무 성 투 명 성		시 설 유 지		공 활 동 성 체 화	
긍정	부정	긍정	부정	긍정	부정	긍정	부정	긍정	부정	긍정	부정	긍정	부정	긍정	부정
99.2%	0.9%	99.1%	0.9%	97.9%	2.1%	96.9%	3.1%	98.7%	1.3%	98.9%	1.1%	96.5%	3.4%	96.3%	3.7%

〈전문가 종합성과평가 결과 영역별 점수〉 - 공통사무, 개별사무, 사용자 만족도



4) 총 1,160세대를 대상으로 설문을 실시하였으며, 이 중 응답자는 394세대임
 5) 주요 평가의견으로는 수탁사업자가 입주민의 의견을 신속히 반영함으로써 입주민들 만족도가 높고, 분양 주택 입주자대표회의와 관리주체를 견제할 수 있어 임차인의 권익이 보호되며, 다양한 공동체 활성화 프로그램 운영 등을 통해 입주민간 유대 강화하려는 노력이 다수 이루어졌다는 점임.

- 소관부서에서는 이러한 긍정적 결과를 바탕으로 민간위탁을 연장하려는 사항이나, 이 민간위탁 시범사업은 궁극적으로 ‘공공임대주택 관리혁신’이 목적이었다는 점에 비추어본다면, 그 간 민간위탁을 통해 얻어진 임대주택 관리 경험과 노하우를 어떻게 SH공사 관리방식에 접목시킬지, 또는 어떻게 민간 주택관리업체의 관리역량을 강화할지 등에 대하여 민간위탁 종료 전 공공임대주택 관리혁신 방안이 마련되었어야 했음.
- 즉, 민간위탁 단지와 유사한 상황의 ‘SH공사 관리’ 단지를 선정하여 관리체계, 전달방식, 관리비용 등을 다각적 측면에서 면밀히 비교분석하고⁶⁾, 공공임대주택 관리혁신을 위한 현재 민간위탁의 한계⁷⁾와 개선점 도출 등이 선행되어 동의안과 함께 제출·검토되었어야 할 것임.
- 이와 같은 점을 고려할 때 민간위탁의 재동기는 타당성이 미흡한 상황이나, 한편으로 현 상황에서 민간위탁을 종료할 경우 시범사업을 추진했던 의미가 퇴색되는 측면이 있고, 민간위탁 중인 2개단지의 경우 갑작스런 관리업체 변경(민간 ⇒ SH공사)에 따른 민원이 야기될

6) 이 부분은 시의회에서 여러 차례 지적한 바가 있는데, 먼저 2015년 6월 「서울특별시 재개발임대주택(가재울4구역)관리사무의 민간 시범위탁 동의안」을 시장이 제출한 바 있으나, 가재울4구역도 신규 조성되는 단지로, 신규 단지만으로는 재개발임대주택에 대한 민간위탁 효과를 충분히 분석하기 어렵다고 판단하여, 준공후 일정 기간이 경과한 아파트를 시범단지로 선정할 필요가 있다는 의견을 제시하였고(보류),

2016년 4월 「서울특별시 재개발임대주택(목동현대아파트) 관리사무의 민간 시범위탁 동의안」을 심사하면서 세대수, 난방방식, 준공연도, 입주기간 등에 있어 이 구역과 유사한 SH공사 관리 단지 중 하나를 선정, 비교 평가하여 객관성과 공정성 확보를 통한 다양한 관리방안을 마련할 필요가 있다는 의견을 제시하였음.

※ 참고 - ‘서울특별시 재개발임대주택(목동현대아파트) 관리사무의 민간 시범위탁 동의안(16.4)’ 검토보고서

7) 총 재개발임대주택 65,693호 중 민간위탁은 1,201호로 1.8%에 불과한 상황으로, 민간위탁의 긍정적 효과가 나타난다 하더라도 98.2%를 관리하는 SH공사에게 경각심을 주기에는 규모적 한계가 있는 것으로 판단됨.

수 있는 상황 등을 종합적으로 고려하여 판단할 필요가 있겠음.

- 따라서, 동일한 방식의 민간위탁 연장 개념이 아닌, SH공사와 민간 주택관리업체의 공공임대주택 관리 역량강화 및 혁신적 개선대책 마련 등을 전제로 한시적 연장을 검토해 볼 수 있겠음⁸⁾.

[붙임1] 관계 법령 및 지침

[붙임2] 민간위탁 시 업무별 위탁사무 구분(SH공사 vs. 민간위탁업체)

[붙임3] 신규 민간위탁 추진절차

[붙임4] 민간위탁 단지별 평가 의견

[붙임5] 공공임대주택 관리 실태 및 문제점(2013)

담당자	도시계획관리위원회 입법조사관 윤은정
연락처	02-2180-8208
이메일	urbanth@seoul.go.kr

8) SH공사는 재개발임대주택 외 재건축 임대, 건설임대, 매입임대 등 약 24만호 가량의 임대주택을 관리하고 있고(재개발 임대주택이 약 25%에 불과), SH공사가 소유한 임대주택과 달리, 재개발임대주택은 소유자인 서울시로부터 위탁을 받아 관리하게 되므로 상대적으로 소극적인 경향이 있음. 따라서 소관부서에서는 SH공사 관리 방식 개선을 위해서는 민간위탁 물량 확대, 이 외에도 다양한 방안 강구가 추가로 필요하다는 입장으로, 이러한 개선마련까지 최소한 3년 정도의 기간소요는 불가피하다는 입장임.

아울러 최근 임대주택에서 발생하는 다양한 민원과 문제, 임차인의 권리 보호, '장기공공임대주택입주자 삶의 질 기본계획 수립·관리' 등 서울시의 공공임대주택(시소유, SH소유 등)을 관리하는 조직은 주택건축본부 주택정책과 임대문화팀으로 총 인력은 5급(팀장) 1, 행정6급 1, 시간선택임기제7급 1에 불과함. 따라서 서울시가 내실 있고 적극적인 임대주택 관리를 하기 위해서는 실행체계(조직) 보완도 검토되어야 할 것임.

[붙임1] 관계 법령 및 지침

○ 「서울특별시 행정사무의 민간위탁에 관한 조례」

제4조(민간위탁 사무의 기준) ① 시장은 법령이나 조례에 정한 시장의 소관사무 중 조사·검사·검정·관리업무 등 시민의 권리·의무와 직접 관계되지 아니하는 다음의 사무를 민간위탁 할 수 있다. <개정 2009. 7. 30., 2012. 12. 31., 2014. 5. 14.>

1. 단순 사실행위인 행정작용
2. 능률성이 현저히 요청되는 사무
3. 특수한 전문지식이나 기술을 요하는 사무
4. 그 밖에 시설관리 등 단순행정 관리사무

② 삭제 <2014. 5. 14.>

제4조의3(의회동의 및 보고) ① 시장은 제4조 각 호 사무에 대해 민간위탁을 하고자 하는 경우에는 서울특별시의회(이하 "의회"라 한다)의 동의를 받아야 한다.

○ 「서울특별시 행정사무의 민간위탁 관리지침」 p17

민간위탁 추진계획 수립 시 기존 위탁사무의 내용 등 변경시 신규 민간위탁으로의 처리 기준

- 관련 절차를 통해 민간위탁으로 이미 추진 중인 사무는 그 사무 수행을 중단하지 않는 한 당초 위탁사무의 동일성이 유지되는 것으로 보아 사무를 관리
- 다만, 다음의 경우가 발생한 경우에는 원칙적으로 기존 위탁사무는 종료된 것으로 보고 신규 민간위탁 추진절차에 따라 업무를 처리해야 함
 - 위탁유형을 변경하는 경우
 - 기존 위탁사무의 내용과 전혀 다른 사무를 추가하거나 기존 위탁사무의 내용이 전면적으로 변경되는 경우
 - 다수의 위탁사무를 통합하는 경우
 - 위탁하는 공유재산을 추가하는 경우 등
 - 기존 위탁사무를 두 개 이상의 위탁사무로 분리하는 경우
 - 기존 위탁사무의 수행을 1년 이상 중단하였다가 다시 위탁하는 경우
 - 국가기관 또는 타 지방자치단체 등에서 수행하던 사무를 이관받아 위탁하고자 하는 경우 등

[붙임2] 민간위탁 시 업무별 위탁사무 구분(SH공사 vs. 민간위탁업체)

업무구분	업무내용	처리기관	참고사항
입주자 선정, 주택공급	<ul style="list-style-type: none"> ○ 공급물량 승인요청(서울시) ○ 특별공급 명단 확인(자치구) ○ 재산조회 의뢰(국토교통부) ○ 동·호 추첨(전산) ○ 당첨자 발표 ○ 당첨자 통보(금융결제원) 	SH공사	위탁개시 이전 (정비사업 시행인가지 SH공사 인가조건)
주택 점검, 시설 인수·인계	<ul style="list-style-type: none"> ○ 준공관련 도면 인수 ○ 준공관련 인·허가 등 서류인수 ○ 시설물 점검 및 인수·인계 		
입·퇴거, 계약, 임대보증금, 임대료 부과·징수	<ul style="list-style-type: none"> ○ 입주안내문 발송 ○ 화재보험 가입(임대전용단지) ○ 계약, 입주서류(보증금) 접수 ○ 열쇠 교부, 시설물 인계 ○ 임대료 부과·징수 ○ 임대료, 임대보증금 상호전환 ○ 퇴거세대 보증금 반환, 공가관리 ○ 명의변경 ○ 유주택자(재산조회) 관련 업무 ○ 소송업무(채권압류 관련) ○ 부정입주, 전대 등 실태조사 ○ 관리규약, 잡수입의 검토·승인 	위탁업체	공가공급, 재산조회 (실태조사에 대한 SH공사 협조)
주택관리(일반)	<ul style="list-style-type: none"> ○ 관리사무소 개소(소장 등) ○ 각종 계량기 검침 ○ 관리비 예치금 수납 ○ 관리카드 작성, 관리규약 배부 ○ 경비, 청소, 쓰레기 수거, 안전관리, 환경정비, 수목관리, 소독 등 ○ 부대 및 복리시설 관리 ○ 공납금 납부대행 ○ 관리비(잡수입 포함) 부과·징수 ○ 관리규약 및 임차인대표회의 합의사항 		-
시설물 개·보수 및 수선	<ul style="list-style-type: none"> ○ 시설물 유지 보수 		특별수선충당금 SH공사 관리

[붙임3] 신규 민간위탁 추진절차

구 분	신규위탁(공모)	신규위탁(수익)
사전조사 (주관부서)	민간위탁 필요성 및 기대효과, 운영사례, 수탁가능업체 등 사전 조사	
↓	↓	
추진계획 (주관부서)	위탁사무 내용, 기간, 비용, 수탁자 선정방법 등	
↓	↓	
민간위탁운영 평가위원회 (조직담당관)	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;"> 민간위탁 운영평가위원회 ▶ 시행사무 적정성 </div>	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;"> 민간위탁 운영평가위원회 ▶ 시행사무 및 수탁 기관 적정성 심의 </div>
↓	↓	↓
의회동의 (주관부서)	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;"> 시의회 동의 </div>	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;"> 시의회 동의 </div>
↓	↓	↓
예산편성 (주관부서)	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;"> 시의회 의결 </div>	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;"> 시의회 의결 </div>
↓	↓	↓
수탁기관 선 정 (주관부서)	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;"> 적격자 심의위원회 ▶ 수탁기관 공모 </div>	
↓	↓	
비용심사 등 (계약심사과/ 법률지원담당관)	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;"> 비용 심사 (계약심사과) </div>	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;"> 협약서 심사 (법률지원담당관) </div>
↓	↓	
협약체결 (주관부서)	위탁 협약 체결	
↓	↓	
사후관리 등 (주관부서/ 조직담당관)	소통공유방, 민간위탁현황관리시스템 등록, 지도점검, 종합성과평가 등	

[붙임4] 민간위탁 단지별 평가 의견

○ 아현3구역

우수사례

- ▶ 분양과 임대가 혼재한 공동주택으로 임차인의 권익대변 노력
 - 입주자대표회의에서 불필요한 웬스설치(2억3천만원 상당)를 장기수선 계획에 반영하는 것을 마포구청에 요청하여 철회
 - 입주자대표회의의 경비, 청소 등 업체 선정 관련한 일방적 진행을 견제 하고, 용역 과다책정 비용을 반환요청하여 부당이득금 환수
- ▶ 분양단지 입주민과 참여 프로그램 운영으로 상호교류 기회 제공 등 커뮤니티 활성화에 기여
 - 깔깔이 행사, 이미용 봉사활동 등 공동체 활성화 프로그램을 임차인대표 회의가 주도하고 분양주민도 참여유도하여 교류의 장 마련
 - 임차인대표회의 명의의 감사패 수여, 아파트 관리품질 등급제 우수단지 선정 등 성과창출
- ▶ 본사지원 및 목동현대임대센터와 업무협조로 인력의 효율적 운영
 - 임대세대 내부 건축물 하자, 전기시설 등에 대한 기술자문 필요시 본사 기술 인력을 통해 지문업무 수행
- ▶ 실태조사 직접 실시로 입주민과의 유대관계 강화



개선사항

- ▶ 공동 편의시설 이용에 대한 차별에 대해 지속적 방지 필요
 - 실내놀이방, 블럭방, 카페테리아 이용시 분양과 임대의 Key가 달라 임대 주민의 이용제한
 - ※ 현재는 관리사무소에 변경을 요청하여 임대 입주민도 복리시설을 제한없이 이용 중
- ▶ 서울시 및 SH공사와 협업을 통해 공가세대 축소 ※ 목동현대A와 동일
 - ※ 공가세대 : 1호('14년 위탁시점) → 38호('19년)



- ✓ 매년 다양한 프로그램 운영을 통해 분양단지와의 화합을 위해 지속적 노력 중
- ✓ 다만, 모범단지 사례로 도약할 사업성과 측정 지표개발 노력 필요

○ 목동현대아파트

우수사례

- ▶ 수탁업체 노하우와 전문성을 이용하여 입주민 불편사항과 의견을 신속히 처리하여 입주자만족도 제고 ※ 아현3구역 평균 93.4% 만족
 - 입주민(3년 평균) 89.0%가 만족도에서 긍정
- ▶ 실태조사 직접 실시로 입주민과의 유대관계 강화 노력
 - 불편·분쟁사항 민원청취, 독거노인 안부확인, 커뮤니티활성화 프로그램 안내 및 주거만족 설문조사 실시 등
 - ※ 연2회 실시로 연1회(거주 확인) 실시하는 sh공사와는 대조
- ▶ 입주민들 주거복지 향상을 위해 공동체활성화 프로그램 개발·운영
 - 코로나19로 발코니음악회 등 비대면 공연을 운영하여 주민들에게 문화생활 기회 제공
 - 우리동네 영화제 등 저소득층, 고연령층의 여가활동 지원



(발코니 음악회)

(우리동네 영화제)

- ▶ 커뮤니티 시설이 부족함에도 불구하고 기존시설 적극 활용
 - 폐공중 화장실을 주민공동시설 '골목 끝 책방'으로 리모델링('18년.12월)



※ 상시 개방하여 취미교실, 각종 강좌, 만남의 장소 등으로 활용

개선사항

- ▶ 서울시 및 SH공사와 협업을 통해 공가세대 축소 필요
 - 입주자 모집공고 등 주택관리에 대한 일부업무 직접처리가 불가하여 공가세대 증가 등 행정효율 저하
 - ※ 공가세대 : 8호('16년 위탁시점) → 35호('19년)
- ▶ 개보수 직접 실시시행으로 주민부담 경감, 필요시 주민업체 활용 확대 필요
 - 전기설비 개선 및 수리 등 필요부분 주민업체 활용 및 부산물 처리 등 폐기물처리 시 주민 용달차 활용 등 필요



- ✓ 수탁업체의 적극적 대응으로 입주자만족도가 높고, 공동체 활성화를 위한 다양한 프로그램 운영 및 폐공간 활용하는 노력 등을 병행
- ✓ 다만, 사업목표 설정 및 관리를 위한 적정지표(공가관리, 임대료장수 등)가 낮음
 - ※ 목표·지표 변경을 통해 원인 분석 및 대책 마련 강구 필요

[붙임5] 공공임대주택 관리 실태 및 문제점(2013)

※ 출처 - '임대주택종합개선대책마련 T/F'

공급자 중심 주택관리

- 공급자(관리사무소) 중심운영으로 권위적·불친절**
 - 공급자 중심 평가체계, 위탁관리업체 서비스 제공 미흡
- 입주자의 소득 수준을 고려하지 않은 일률적인 관리비 및 임대료 체계**
 - 잠수입 관리비용 사용 증가, 주택공급가격을 기준으로 임대료 산정
- 입주민의 특성과 거주환경을 고려하지 않은 시설물의 획일적 설치**
 - 고령자, 장애인 등 입주민 거주분포에 따라 발생하는 민원 대응처리 한계
- 저소득 취약계층 집중 입주로 노령화·슬럼화**
 - 입주자격에 따른 입주세대 및 계층 간 분리·집중화 현상 발생

미흡한 복지 체계

- 통합복지전달체계가 구축되지 않아 복지 사각지대 대응력 부족**
- 기관·주체별 서비스 및 자원 제공, 종합적이고 체계적인 접근 부족**
 - 사회복지시설 간 관행적 역할 분담, 소통 및 협력 미흡
- 입주민의 일자리 창출 및 주거자립 지원 미미**

부족한 공동체 의식

- 주민이 지역사회에서 기여 할 수 있는 기반 및 지원체계 미비**
- 임차인 대표회의 활성화 부족, 권한 확대 및 참여 한계**
 - 관리비 결정, 잠수입 사용 등 주요사항 결정 시 배제
 - 임대, 분양 등 주택유형에 따라 입주민의 이해와 욕구의 차이로 갈등 발생