

## IV. IMF 시대를 넘는 지혜

### 1. 공공서비스 경쟁력 제고의 길

#### □ 공공서비스 경쟁력 세계 29위

해마다 전세계 주요 국가의 경제·사회 지표를 8개로 나누어 각 부문의 경쟁력 순위를 발표하는 IMD는, 지난 5월 발간된 「1998년도 세계 국가경쟁력 보고서」에서 우리나라의 전체 경쟁력 순위를 지난해의 30위에서 다섯 계단 더 떨어진 35위로 발표한 바 있다. 그 중에서 공공서비스(public service) 항목은 29위를 기록해 조사 대상 46개국 중에서 중하위권으로 나타났다.

공공서비스란, 해당 서비스의 속성상 민간부문에 맡기기보다는 정부, 지방자치단체, 공기업 등을 비롯한 공공부문이 제공하는 것이 더 효과적이라고 판단되는 각종 사업을 말한다. 여기에는 국방 등 전적으로 공공부문이 담당하고 있는 분야도 있고, 의료, 교육과 같이 半公半民의 성격을 지닌 분야도 있으며, 보다 넓게는 정부가 제시하는 각종 정책들도 공공서비스에 포함시킬 수 있다. 전통적으로 볼 때 서비스시장은 일반 재화시장과 성격이 달라서, 민간부문과 공공부문으로 나눈다는 것은 생산 주체에 따른 구분에 더해서 생산물의 성격과도 밀접한 관계를 가지고 있다. 예를 들어 자동차는 민간 기업과 국영 기업이 동시에 생산이 가능하지만, 치안을 담당하는 경찰 서비스의 경우에는 공공부문만이 담당할 수 있다는 인식이 일반적이다. 하지만 최근 들어 공공부문의 민영화 혹은 상업화의 추세가 세계적인 흐름이 되면서 이에 대한 경계가 점차 허물어지고 있다. 우리나라의 경우에도 민간 경비 회사가 사유재산 보호라는 경찰 기능의 일부를 상업적으로 이용한지 오래이고, 미국 등 선진국에서는 교도소, 우편, 여권 발급 등의 업무에 있어서 민간서비스가 이루어진 상태이다.

#### □ 시장 중심의 공공서비스 필요

이러한 흐름이 생겨난 배경에는 무엇보다도 민간서비스에 비해 공공서비스의 질이 떨어지기 때문이다. 즉 민간서비스와 공공서비스가 경쟁하는 부분에 있어서는 많은 서비스 소비자들이 민간 공급자를 선택하는 경향이 큰데, 여기에서 우리는 공공서비스의 경쟁력에 대해 진지하게 검토할 필요가 있다.

공공서비스의 질이 민간에 비해 떨어지는 가장 큰 이유는 나라를 시장에 의해 운영하는 것이 아니라 규제에 의해 운영하기 때문이다. 즉 이제까지 공공부문은 서비스 수요자들인 국민들에게 말 그대로 '서비스'를 하는 것이 아니라 이것은 안되고, 저것은 하지 말라 식의 규제 중심으로 운영되어 왔다. 이러한 규제 중심의 공공서비스는 자연스럽게 수요자 위주가 아닌 공급자 위주의 서비스시장을 형성하게 되며, 이는 필연적으로 효율성을 떨어뜨려 공공부문의 경쟁력 약화를 가져오게 된다. 이러한 현상은 정책 제시의 측면에서도 마찬가지인데, 우리나라의 정책은 수요자 중심의 비전 제시가 아니라 공급자 중심의 편의주의적인 시장 개입 경향이 매우 강하다.

이제까지는 공공서비스 시장이 민간부문 시장과 분리되어 있어서 공공부문이 충분히 독점의 이익을 누릴 수 있었다. 그러나 오늘날과 같이 작은 정부가 세계적인 추세가 되고, 민간시장과 공공시장의 경계가 약해져 더 이상 시장 분리에 의한 독점이 어려운 상황에서는 민간부문과의 경쟁에서 뒤쳐질 수밖에 없다. 이는 그 동안 민간부문은 치열한 경쟁과 시장 중심의 경영을 통해 경쟁력을 쌓아 왔기 때문이다. 따라서 공공서비스가 질을 높이고 경쟁력을 갖기 위해서는 무엇보다도 규제 중심에서 시장 중심의 국가 운영이 전제되어야 한다.

## □ 공공서비스 공급 시스템의 개선

시장 중심의 공공서비스가 이루어지기 위해서는, 우선 서비스 공급자의 운영 시스템 개선이 필요하다. 종전의 규제 중심의 공공서비스 공급 시스템 하에서는 필요성조차 느끼지 못하였던 제도들, 예를 들면 성과에 따른 보수 체계나 책임 경영 체제의 확립 등을 들 수 있다. 수요자 중심의 서비스 개발, 시장 개입이 아닌 시장 감시의 서비스 기능 확립이 전제되고, 더불어 이러한 제도적인 장치들이 도입된다면 공공서비스의 질은 크게 향상될 수 있다. 다시 말해 앞으로의 공공서비스 공급 체계는 '수요자 중심의 서비스 개발 → 시장 개입이 아닌 감시 위주의 서비스 공급 → 책임과 성과에 합당하는 평가'의 형태가 되어야 한다.

그리고 이에 더해 민간부문이 맡을 수 있는 분야는 과감하게 이양하는 것도 하나의 방법이 될 수 있다. 국방과 같이 공공부문이 맡을 수밖에 없는 부문이 과연 얼마나 될 지를 진지하게 검토해 보고, 공공부문이 자신이 없다면 민간부문에 넘긴 뒤 최소한의 분야에 대해서 최상의 서비스를 제공하는 것도 공공서비스 경쟁력 제고의 길이 될 수 있을 것이다. 공공서비스는 '공공에 의한' 서비스가 아니라 '민간을 위한' 서비스이기 때문이다. (곽 용 선 [yskuak@hri.co.kr](mailto:yskuak@hri.co.kr) ☎724-4058)