

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
НАЦІОНАЛЬНИЙ ТЕХНІЧНИЙ УНІВЕРСИТЕТ УКРАЇНИ
«КИЇВСЬКИЙ ПОЛІТЕХНІЧНИЙ ІНСТИТУТ»
ФАКУЛЬТЕТ СОЦІОЛОГІЇ І ПРАВА
Кафедра теорії та практики управління

ВПРОВАДЖЕННЯ ЕЛЕКТРОННОГО УРЯДУВАННЯ
В ПІВДЕННІЙ КОРЕЇ

Виконала:

Студентка V курсу, АМ-42м, ФСП,

Пліхіна Євгенія Олегівна

Керівник:

проф., доктор наук з держ.управління

Чукут Світлана Анатоліївна

ЗМІСТ

Вступ.....	3
РОЗДІЛ I. Основні засади впровадження електронного урядування в Південній Кореї.....	5
1.1. Історія впровадження електронного урядування в Південній Кореї.....	5
1.2. Основні напрямки та принципи роботи електронного урядування в Південній Кореї	9
1.3. Державна політика щодо впровадження електронного урядування в Південній Кореї	12
РОЗДІЛ II. Надання електронних послуг і розвиток електронної демократії в Південній Кореї.....	17
2.1. Стан розвитку електронної демократії в Південній Кореї.....	17
2.2. Кращі практики надання електронних послуг в Південній Кореї.....	21
2.3. Електронна освіта в Південній Кореї.....	25
РОЗДІЛ III. Досвід впровадження електронного урядування Південної Кореї для України.....	29
Висновки.....	31
Список використаних джерел.....	33
Інформаційні ресурси.....	33

ВСТУП

Використання інформаційних технологій у повсякденному житті - одна з прикмет нашого часу. Бізнес активно використовує інформаційні технології, і зокрема мережу Інтернет, у роботі зі своїми клієнтами. Використовують такі інструменти і держави.

Феномен електронного урядування стрімко зростає на локальному, національному та міжнародному рівнях. В сучасних умовах суспільного розвитку впровадження електронного урядування є необхідним кроком на шляху модернізації всієї системи державного управління. Електронне урядування передбачає надання якісно нових послуг для громадян та бізнесу, налагодження новітніх комунікативних каналів між владою та громадянами. Дослідження та аналіз зарубіжного досвіду впровадження електронного урядування має важливе значення для його впровадження в Україні.

З метою створення більш підзвітного уряду та перетворення його на більш ефективний та доступний для громадян, Південна Корея почала використовувати електронний уряд. Сьогодні Республіка Корея є світовим лідером у цій сфері. Чотири роки поспіль країна посідає перше місце у Щорічному огляді електронних урядів світу серед 190 держав.

Згідно із даними ООН «E-GovernmentSurvey 2012: E-GovernmentforthePeople»ⁱ, на 2014 рік Південна Корея має загальний індекс розвитку електронного урядування 0,9462 та займає 1 місце серед усіх країн світу з питань впровадження основ електронного урядування. Дуже показово, що позиція країни, порівнюючи із 2012 роком, не змінилась. Ще свідчить

простабільний та високий рівень розвитку.

Country	Region	2014 EGDI	2014 Rank	2012 Rank	Change in Rank (2012–2014)
Republic of Korea	Asia	0.9462	1	1	-
Australia	Oceania	0.9103	2	12	↑ 10
Singapore	Asia	0.9076	3	10	↑ 7
France	Europe	0.8938	4	6	↑ 2
Netherlands	Europe	0.8897	5	2	↓ 3
Japan	Asia	0.8874	6	18	↑ 12
United States of America	Americas	0.8748	7	5	↓ 2
United Kingdom	Europe	0.8695	8	3	↓ 5
New Zealand	Oceania	0.8644	9	13	↑ 4
Finland	Europe	0.8449	10	9	↓ 1
Canada	Americas	0.8418	11	11	-
Spain	Europe	0.8410	12	23	↑ 11
Norway	Europe	0.8357	13	8	↓ 5
Sweden	Europe	0.8225	14	7	↓ 7
Estonia	Europe	0.8180	15	20	↑ 5
Denmark	Europe	0.8162	16	4	↓ 12
Israel	Asia	0.8162	17	16	↓ 1
Bahrain	Asia	0.8089	18	36	↑ 18
Iceland	Europe	0.7970	19	22	↑ 3
Austria	Europe	0.7912	20	21	↑ 1
Germany	Europe	0.7864	21	17	↓ 4
Ireland	Europe	0.7810	22	34	↑ 12

Рисунок 1 Звіт ООН «E-Government Survey 2014: E-Government for the People»

Республіка Корея створила вражаючу прозору систему присутності кожного громадянина в Інтернеті, що стало запорукою підтримки своєї позиції «електронного авангарду» та будівлі стратегій і проектів для електронного урядування в майбутньому.

Розділ I. Основні засади впровадження електронного урядування в Південній Кореї

1.1. Історія впровадження електронного урядування в Південній Кореї

Історія Південної Кореї починається з радянської-американської угоди, в кінці літа 1945 р. про розподіл сфер впливу на півострові. За цим договором частина Кореї на південь від 38 паралелі переходила під юрисдикцію США, північна ж - під юрисдикцію Радянського Союзу.

В історії країни чергувалися періоди демократичного і авторитарного управління. Цивільні уряди в країні пронумеровані Чи від Першої Республіки Син Мана до нинішньої Шостої Республіки. Перша Республіка, спочатку демократична, ставала все більш автократичною. Друга Республіка ґрунтувалася на демократичних принципах, але була повалена менш ніж за рік, після чого в країні з'явився військовий уряд. Третя, Четверта і П'ята Республіки номінально були демократичними, проте вважається, що вони були продовженням військового управління. Зі встановленням Шостої Республіки управління країни знов повернулося на демократичні рейки.

Південна Корея пройшла великий шлях у розвитку своєї освіти, економіки і культури. У 1960-х рр. країна була однією з найбідніших у регіоні, тоді як зараз - це розвинена промислова держава. [4]

На сьогоднішній день Республіка Корея є однією з країн світу, що найбільш динамічно розвивається, і є важливим економічним центром Азіатсько-Тихоокеанського регіону. Останнє десятиліття в історії Кореї стало періодом досить значних структурних перетворень і модернізації економіки, пов'язаних з переходом до постіндустріальної інноваційної парадигми. [11]

Знання та інновації як такі виступали несучою конструкцією і базовою умовою промислового розвитку Кореї стали основою для генерування в національній економіці здатності до використання зарубіжних технологій на початковій стадії індустріалізації (1950-ті роки), подальшого переходу на більш технологічно складні ланки, ланцюжка доданої вартості (1960-ті рр.), експансії в капіталомісткі галузі

(1970-ті рр.), експорту високоякісної електроніки і електротехніки (1980-ті рр.). Це супроводжувалося зміцненням позицій на зовнішніх ринках збуту, а також освоєнням виробництва власних засобів виробництва у відповідних сферах.

Проте саме ініційовані урядом Кореї в 1996-2006 рр. безпрецедентні за масштабами національні програми інформатизації та поширення знань знаменували собою крок до якісно нової русійної сили розвитку країни у XXI ст. Ілюструючи траєкторію і послідовність переходу від зрілої промислово розвиненої економіки до інноваційного "суспільства знань", країна є дуже показовою не лише для країн, що реалізують на даний момент стратегію трудомісткої індустріалізації, а й для всіх держав, які прагнуть сформувавши гнучке, динамічне, ефективне і адекватне умовам глобалізації та нового технологічного укладу національне господарство.

Історію розвитку електронного урядування у Кореї умовно можна поділити на кілька етапів[1]:

I етап – 1960–1970 рр. минулого століття.

На цьому етапі в рамках розробки проекту з автоматизації діловодства для здійснення якісного аналізу економічних процесів у державних установах почали впроваджуватись комп'ютери. Місію з постачання та встановлення електронної обчислювальної техніки міністерствам в уряді на себе взяв

Комітет з координації розвитку комп'ютеризації, який був створений у 1967р. при Міністерстві науки та техніки. Через 10 років, під час проведення обстеження з ефективності та доцільності використання комп'ютерної техніки в органах державної влади було виявлено, що електронно-обчислювальна техніка сприяла покращенню результатів роботи. Це виявилось у значній економії часу та зменшенні помилок при розрахунках зарплатної плати, телефонних рахунків.

Використання комп'ютерів особливо спростило роботу для Міністерства культури та освіти, Міністерства зв'язку та поштової служби, а

також для Національного податкового агентства. Однак у 1978 р. потреба в інформатизації, а не просто в автоматизації певних завдань, заклали основу ініціативи "електронного урядування", мета якою полягала в реалізації більш досконалої моделі саме електронного уряду.

Для того щоб реформувати уряд, зробити його якомога ефективнішим, більш продуктивним і демократичним, було прийнято рішення використовувати інноваційні проекти із залученням інформаційно-комунікативних технологій, що стало базою для створення "П'ятирічної стратегії інформатизації державного управління." Ці кроки відкривали перспективу для ефективного розвитку новітньої політики інформатизації в Кореї в 1980-х роках.

II етап – 1980–1990 рр. минулого століття – умовно можна назвати етапом розвитку інфраструктури для електронного урядування.

Рішення про створення "Національної магістралі комп'ютерної мережі" і такі нормативно-правові акти, як Закон "Про захист комп'ютерних програм", Закон "Про створення і використання комп'ютерної мережі" (1986 рік) – забезпечили можливість створення необхідної інфраструктури для реалізації моделі електронного урядування. Ці зусилля дали змогу реалізувати проект створення комп'ютерних мереж для державного сектору.

Відповідно до плану "Національної магістралі комп'ютерної мережі" почали створюватись п'ять комп'ютерних мереж: управління фінансами, освіти і науки, безпеки та оборони.

Після того, як у вересні 1993 р. вперше в світі в офіційних документах США з'явився термін "електронне урядування" (сторінка 112 доповіді для уряду щодо реформи адміністрації Клінтона – "створення уряду, який працює краще без бюрократії на результати"), у відповідь в Кореї під патронатом міністерства інформації і комунікації став розроблятися план створення основи для інформаційної супермагістралі.

У наступному, 1995 р., Національною асамблеєю було прийнято нормативно-правовий акт щодо сприяння процесам інформатизації,

який на тогочасному етапі став основою для провадження політики інформатизації та для розвитку електронного урядування. На основі цього акту був створений Комітет розвитку інформатизації який мав керувати процесами розвитку електронних ініціатив.

В другій половині 90-х рр. 14 жовтня 1996 р. в BlueHouse була проведена перша конференція з питань розвитку інформатизації, на якій президент Кореї в формі доповіді "Стратегія інформатизації щодо посилення національної конкурентоспроможності" виклав свої ідеї щодо розвитку електронного урядування.

III етап з 2000 року – до нашого часу. Повномаштабне впровадження електронного урядування.

З приходом до влади адміністрації Kim Dae-jung в 1998 р. в мережі Інтернет з'явився офіційний веб-сайт на який можна зайти і отримати необхідні інформаційні послуги, такі як, наприклад, реєстрація нерухомості (<http://korea.go.kr/main.do>).

В цьому ж році були видані укази Президента, які визначали основні принципи використання адміністративної інформації. В наступному, 1999 р., відбулось комплексне впровадження плану електронного урядування, були створені електронні on-line послуги для громадян, а також на основі комплексної інформаційної системи для громадського використання було відкрито банк зібраної статистичної інформації.

Програма сприяння інформатизації, що базується на однойменному Законі, була прийнята в 1996 р. з терміном реалізації до 2000 року включно. Вона була спрямована на всебічне стимулювання інформатизації, формування сучасної інфраструктури для ІКТ-бізнесу та середовища для його розвитку в країні. [4] Як інструменти її здійснення були задіяні: стимулювання залучення приватних інвестицій та інтенсифікація конкуренції в секторі, усунення бар'єрів та забезпечення рівного доступу суб'єктів до ІКТ, захист прав інтелектуальної власності, дотримання конфіденційності і комерційної таємниці. Перебіг

реалізації програми ретельно відстежується за допомогою спеціально розробленої системи індикаторів, що дало змогу забезпечити безперервний моніторинг ефективності вжитих заходів на кожному етапі та їх зіставлення з кінцевими цільовими орієнтирами. Мабуть, завдяки цьому Програма сприяння інформатизації виявилася досить успішною, багатов чому перевершивши початкові очікування. Виробництво ІКТ в абсолютному виразі і частка ІКТ-бізнесу у ВВП за 1996-2000 рр. зросли майже вдвічі: з 58,1 до 109,9 млрд. доларів США і, відповідно, з 8,6 до 13,1% ВВП.

Якісні аспекти такого бурхливого розвитку сфери ІКТ проявилися в суттєвому підвищенні її ролі в розвитку національної економіки – внесок ІКТ-індустрії в економічне зростання збільшився з 14,1% у 1996 р. до 50,5% у 2000 р. Те, що в 1990 р. частка інформаційного бізнесу в сукупному економічному зростанні становила лише 4,5%, наочно ілюструє не тільки позитивний вплив програми в становленні Кореї як економіки, базованої на знаннях, але і перехід суспільства в цілому до нового технологічного укладу.

1.2. Основні напрямки та принципи роботи електронного урядування в Південній Кореї

Мета електронного урядування в Південній Кореї – збільшити якість послуг електронного уряду, ефективність інвестицій в ІТ і стандартизації, можливість повторного використання додатків через встановлення і застосування розвитку стандарту електронного управління.

Електронний уряд Кореї має такі особливості:

Відповідає відкритим стандартам:

- використовує відкриті і широко використовувані технології замість фірмових технологій,
- усуває залежність від конкретних постачальників, використовуючи технології, засновані відкритим вихідним кодом,

Інтегрується з комерційними рішеннями:

- забезпечує сумісність, надаючи стандарти для інтеграції з комерційними рішеннями,

- забезпечує взаємозамінні структури, які не залежать від конкретних рішень,

Орієнтован на стандартизацію з національної шкалою:

- вміщає консультативні зустрічі державних чиновників, професорів,

- виконує стандартизації за національною шкалою на основі систематичного збору думок та обміну інформацією.

Гнучка система зв'язку з новітніми технологіями.

Основні напрямки діяльності електронного урядування в Кореї:

- Збільшення продуктивності розвитку: Зводить до мінімуму надлишкові події, надаючи загальні основні функції і дозволяє розробникам зосередитись на бізнес-логікою, визначивши інфраструктуру.

- Збільшення повторного використання електронного уряду прикладних систем: підвищення стандартизації в рамках розвитку.

- Збільшення оперативної сумісності електронного уряду систем: підвищення функціональної сумісності прикладних систем за допомогою стандартного інтерфейсу інтеграції.

- Стандартизація електронного уряду прикладних систем сприяє стандартизації програмного коду, надаючи стандартизовану інфраструктуру розробки для презентації, бізнес-обробки логіки і обробки даних.[7]

Основні напрямки роботи Електронного уряду в Кореї:

- G2G

- EGovframe забезпечує сумісність, яка необхідна для обміну інформацією і зміцнює взаємозв'язки між установами, шляхом побудови додатки на основі eGovframe. Це покращує міжвідомчу співпрацю.

- G2C

- EGoframe забезпечує стандартизований екран і інтерфейс для електронного Governmen. Простота впровадження зміцнює взаємозв'язки між електронним урядом і системою. Підвищує рівень задоволеності населення, пропонуючи єдиний сервіс, тому що відповідні державні органи пропонують різні послуги.

- G2B

- Постачальники впровадження електронного уряду в даний час в змозі поліпшити свої ключові компетенції, технологічні можливості і продуктивність за рахунок використання eGovframe. Проект також сприяє зміцненню конкурентоспроможності МСП.[4]

1.3. Державна політика щодо впровадження електронного урядування в Південній Кореї

Південна Корея, ґрунтуючись на попередньому досвіді, забезпечує практичне втілення концепції становлення Південної Кореї як економічної держави, заснованої на знаннях. Державна політика направлена на здійснення координації процесів розробки, поширення та використання інформаційних технологій на загальнонаціональному рівні. У рамках основних державних програм передбачається вирішення таких основних завдань, кожне з яких включає кілька ключових напрямів діяльності:

- розвиток інфраструктури ІКТ як інструменту підвищення якості життя населення;
- зміцнення конкурентоспроможності національної економіки та підвищення продуктивності за допомогою ІКТ;
- розвиток нових видів підприємницької діяльності, заснованих на ІКТ.

Станом на 2014 рік, Південна Корея успішно реалізує поставлені завдання на практиці.

Перше завдання було пов'язане з комплексом таких заходів:

1) модернізація телекомунікаційних мереж, що проходила під гаслом "зробити високошвидкісні комунікаційні послуги доступними всім, завжди іскрізь". Для цього 144 телефонні зони на всій території країни були інтегровані в єдину мережу, з'єднану з допомогою оптоволоконних кабелів з пропускною здатністю від 150 Мб до 2 Гб / с. Був також здійснений перехід на цифрові технології локальними інтернет-мережами, що, у свою чергу, дало змогу підвищити швидкість надання інтернет-послуг у 100 разів;

2) підвищення рівня комп'ютерної грамотності широких верств населення. Програмою тренінгу було охоплено 10 млн осіб, або 25% населення країни, включаючи 900 тис. держслужбовців і 600 тис. військовослужбовців, а також домогосподарок, ув'язнених та інвалідів.

Таким чином, помітно підвищилися потенціал і якість людських ресурсів для інформаційного суспільства майбутнього. При цьому за рахунок різкого підвищення попиту на відповідні послуги прискорено сформувався національний ринок інформаційних послуг.

Друге завдання об'єднувало в тематичний блок заходи:

1) з упровадження системи електронного документообігу в держустановах і перехід на використання цифрових технологій для підвищення прозорості та ефективності роботи адміністративних органів. Була розпочата широкомасштабна робота щодо формування консолідованої національної системи знань та інформації через створення цифрових баз даних, насамперед у сферах освіти, телекомунікацій, науки та технологій, історії, культури.

2) щодо підвищення ефективності виробничої діяльності суб'єктів господарювання на базі інформаційних технологій. Активне впровадження електронної комерції орієнтувалося в першу чергу на такі традиційні галузі, що забезпечують конкурентоспроможність економіки країни, які суднобудування, сталеливарна промисловість, рибальство, сільське господарство. Поряд з цим здійснювалась

організація спільноговикористання інформації про споживче кредитування різними установамифінансового сектора, а також створення Єдиної інформаційної системи усфері логістики та національної системи географічної інформації.

Третє завдання пов'язане:

- 1) зі створенням нових робочих місць Інтернет-індустрією, зокрема шляхом поживлення ринку віртуальної продукції та програмногозабезпечення;
- 2) з сприянням НДДКР і зміцнення міжнародного співробітництва усфері ІКТ.

Результативність програми "Кібер-Корея ХХІ століття" проходить у довгостроковому втіленні. Але вже можна казати про її успішність та викосу оцінку. У 2012 р. країна піднялася з 14-го на 12-те місцеу світі за рівнем інформатизації. Загальне число користувачів інтернету у2012 р. перевищила 25,6 млн осіб (понад 53% населення), причому 23,2млн осіб підключилися до всесвітньої павутини через стільниковийтелефон, в той час як число абонентів мобільного зв'язку зросла до 30,31млн осіб порівняно з 22,95 млн осіб у стаціонарній мережі.

Електронна комерція перетворилася на один з найважливішихмеханізмів ведення бізнесу - обсяг ділових угод, укладених навіртуальному ринку, на момент закінчення реалізації програми становив88,5 трлн вон (80 млрд дол США) порівняно з 0,05 трлн вон у 1998. Двітретьини усіх біржових транзакцій, а також банківські послуги,надані 11,31млн громадян, були здійснені за допомогою Інтернету. До 2002 р. наоснові венчурного капіталу в країні було засновано 5073 нових компанії всфері ІКТ (44,5% від загального числа венчурних компаній), а числозайнятих в інформаційному бізнесі зросла з 1,01 млн осіб у 1997 р. до 1,16млн осіб на початок 2002 р. Завдяки "Кібер-Кореї ХХІ століття" країनावийшла на лідируючі позиції у світі за кількістю часу, проведенногокористувачами в Інтернеті - 16,2 год на місяць порівняно зі

США (9,6 год), Німеччиною (8,2 год), Японією (7,6 год). При цьому темпи розвитку сфери ІКТ з усіх напрямів за час реалізації програми перевищували такі в наступній програмі "Електронна Корея - глобальний лідер ХХІ століття". У першому випадку відбувалося трикратне збільшення відповідних показників порівняно з дворазовим зростанням в останньому випадку притому, що терміни здійснення наступної програми були на два роки більше.

"Електронна Корея - глобальний лідер ХХІ століття" стала своєрідною концепцією переходу від екстенсивного до інтенсивного шляху становлення "економіки знань" у 2002-2006 рр. Вона знаменувала собою зміщення пріоритетів політики держави від кількісного розширення сфери ІКТ до якісного, до формування внутрішнього потенціалу для самопідтримуючого розвитку. Основні зусилля були зосереджені на розвитку навичок користування ПЗ у широких верствах населення, НДДКР, інституційно-правових реформах та збільшенні інвестицій як в основні фонди ІКТ-індустрії, так і у виробництво послуг з потенційно високою доданою вартістю. Це підтверджується спектром поставлених завдань у рамках ключових напрямів програми сприяння інформатизації в національному масштабі:

- Розвиток навичок користування ІКТ на базі системи безперервного навчання користування ІКТ, а також організації системи електронної зайнятості та віртуальних робочих місць;
- Сприяння інформатизації промисловості шляхом впровадження ІКТ в усі галузі індустріального виробництва, розвитку В2В-виду електронної комерції, створення безпечної та надійної середовища для он-лайн бізнесу;
- Сприяння інформатизації держсектору при розширенні асортименту та підвищенню якості суспільних послуг, що надаються он-лайн;
- Сприяння нововведенням в держуправлінні, пов'язаним з інформатизацією (перш за все у сфері фінансів і технологій).

Модернізація інфраструктури ІКТ здійснювалася на основі:

- адаптації чинного законодавства до потреб "суспільства знань", зміни інституційного середовища у сфері програмного забезпечення і цифрових технологій;
- модернізації високошвидкісних телекомунікаційних мереж і розвитку Інтернету нового покоління;
- інтенсифікації розвитку ІКТ-індустрії, включаючи підвищення її конкурентоспроможності на базі стратегічних цільових продуктів; поглиблення НДДКР; сприяння проникненню венчурного капіталу в інформаційний бізнес.

Активізація міжнародного співробітництва в глобальному інформаційному співтоваристві проводилася за допомогою:

- організації "хаба ділової інформації" ("хаб" у перекладі з англійської – "центр зосередження". - прямує чл. Ред.) в Азіатсько-Тихоокеанському регіоні;
- взяття країною на себе ролі ініціатора міжнародного співробітництва у сфері ІКТ;
- Сприяння виходу вітчизняних ІКТ-компаній на світовий ринок.

На цей момент програми коефіцієнт використання ІКТ суб'єктами господарювання зріс по країні до 65,3%. [7]

Особливо успішними є результати впровадження ІКТ у сфері державного управління - комп'ютерами було оснащено 94,2% державних адміністративних структур. Істотні зрушення були досягнуті також у корпоративному (68%) і приватному секторах (54,4%). Водночас погалузях економіки інформатизація проходила не зовсім рівномірно: було комп'ютеризовано 46% підприємств промислового виробництва і 79,5% будівельних компаній. При цьому до Інтернету було підключено 70,6% підприємств сільського господарства, 84,7% - промисловості, 99% - будівництва, а в розрізі форм власності - 73,8% суб'єктів приватного

такорпоративного секторів, а також 99,8% державних і місцевих органіввлади.

Якщо віртуальна зайнятість у реальному секторі не настількивисока: 3,1% у сільському господарстві, 1,6% - у промисловості, 2,8% -у будівництві, то в тих галузях, де можливо віртуальне виконанняслужбових обов'язків, вона помітно збільшилася становило: 6,2% - уроздрібній торгівлі, 5,5% – у сфері транспорту і комунікацій, 6,6% - усфері фінансів і страхування. Зауважимо, що число віртуальнихробочих місць залежить не від виду виробництва, а від розміру компанії- електронна зайнятість на підприємствах з більш ніж 250 працівникамиперевищує показники по відповідній галузі в цілому - 25,8% у сферітелекомунікацій та 27,5% - у фінансовому секторі. Аналогічнестановище зумовлено тим, що великим компаніям властивий доситьширокий спектр службових обов'язків, які не вимагають прив'язки доробочого місця в офісі. У розрізі форм власності найбільше числодистанційно працюючих співробітників припадає на держструктури - 5,6% від загального числа зайнятих у даній сфері порівняно з 3,9% вкорпоративному і 1,4% у приватному секторах.[1]

Ось вже 3 роки поспіль корейські веб-сторінки лідирують у рейтингу,що проводиться Інститутами електронного уряду Сонгкенван та Університету Рутгер (Нью-Джерсі, США) серед 86 сайтів органівдержавного управління в 100 найбільших містах світу. Більше того, країназаймає передові рейтингові позиції за різними напрямками і аспектами"економіки знань".

Міжнародне визнання є важливим свідченням успішного завершенняформування основ для просування на більш високі рівні НТП.

Підходи та конкретні заходи, вжиті Республікою Корея для реалізаціїстратегій інформатизації та інтеграції у процеси глобалізації, "суспільствознань", можуть бути корисні для багатьох країн світу при розробціконцепції та інструментарію формування структурних

основної індустріальної економіки в рамках новоготехнологічного укладу світового господарства.

На сьогодні електронний уряд Південної Кореї є визнаним в усьому світі. За даними ООН, Індекс Готовності електронного уряду Південної Кореї серед 191 країн світу зайняв 5-те місце в 2004 і 2005 рр. і 1-ше місце – в 2014 році.

Розділ 2. Надання електронних послуг та розвиток електронної демократії в Південній Кореї

2.1. Стан розвитку електронної демократії в Південній Кореї

Участь громадян у суспільному житті через Інтернет привело до виникнення кількох, по суті, відносно нових понять, таких як "цифрова демократія", "електронна демократія", "віртуальна демократія", "теледемократія" і "кібер-демократія". Ці поняття за своєю природою є тотожними. Тому узагальнення доцільно використовувати поняття "цифрова демократія" для того щоб описати використання державних веб-сайтів для забезпечення участі громадян у суспільно-політичних справах.

Головною особливістю інформаційно-комунікаційних технологій (ІКТ) є цифрова передача даних для забезпечення демократії без обмежень у часі та просторі з використанням комп'ютерних технологій.

Он-лайн участь громадян у суспільно-політичному житті може збагатити демократичні процеси, що відбуваються всередині держави, і сформувати суспільну довіру до державних установ на основі врахування різних думок громадян. Ця технологія забезпечить більш якісний результат, ніж традиційні засоби офф-лайн участі громадян у державних процесах.[5]

За допомогою інтерактивних дискусій громадськість, обговорюючи питання між собою із залученням представників державної влади, стає краще проінформованою, що сприяє відкритості та прозорості процесів державотворення.

Таким чином, он-лайн обговорення є новим широкоохопним видом упровадження демократії, оскільки прийняття рішень на основі громадської думки, відображеної на урядовому веб-сайті, є певним кроком на шляху до створення електронних референдумів (рис. 2).

Рисунок 2.



Сьогодні Південна Корея на 15 років випереджає США заширокосмуговим Інтернетом. Це "найбільш інтернетифікована нація" у світі- 95% корейських сімей підключені до швидкісної мережі.

Швидкому зв'язку сприяє щільність населення на цьому крихітноклаптику землі – 50 млн осіб на території розміром у трисередньостатистичні області України. Південна Корея живе у футуристичному світі нав'язливого чат-спілкування і соціальних мережах.

Політичний плюс цього "цифрового популізму" в тому, що він спровокував хвилю блогінгу та громадської журналістики. Політики тепер набагато уважніші. Республіка Корея з року в рік виборює звання "Кращої електронно керованої нації", оскільки громадська думка прискіпливо досліджується урядом через електронну пошту, онлайн-опитування і кіберфоруми.[2]

Рисунок 3.

Онлайновое участие граждан может быть расширено путем принятия электронных форумов, электронного голосования и т.д.



Уряд Південної Кореї при формуванні моделі "електронної демократії" основний акцент зробив на задоволенні інформаційних потреб населення впровадженні інформаційно-комунікаційних технологій у систему культури та освіти.

Успішний розвиток електронної демократії дав змогу громадянам Південної Кореї перейнятися думкою про власну значущість та можливість реально впливати на справи держави і суспільства. Особливо важливим і

корисним у корейському досвіді є осмислена і далекоглядна політика держави стосовно розвитку електронних комунікацій. [3]

Однією з переваг Інтернету у сфері розвитку демократії є безпосередній контакт між громадянами і представниками влади. У Південній Кореї від державних чиновників і державних органів вимагають мати в кібер-просторі Інтернет-сторінки, на яких викладається необхідна громадянам інформація. Там же можна отримати довідку або задати запитання, внаслідок чого відпадає необхідність стояти під дверима чиновника. Більш того, такий Інтернет-сайт передбачає "книгу скарг і пропозицій", і листи та побажання

незадоволених громадян невідкладаються у "довгий ящик", а виставляються на загальний огляд.

Використання можливостей Інтернету для проведення передвиборної кампанії і самих виборів - інший аспект застосування інформаційних технологій в південнокорейській політиці, адже вибори - основна форма здійснення демократії.

Вперше південнокорейські політики звернулися до Інтернету як до політичного інструменту під час регіональних виборів 1995 р. В період передвиборної кампанії близько 1 млн виборців відвідали сайти кандидатів, на яких були поміщені фотографії, резюме і політичні програми.

Популярність Інтернету серед політиків зростала пропорційно до зростання числа користувачів, а отже і потенційних виборців.

Відмінною рисою 16-х виборів у Національну асамблею в квітні 2000 р. став підвищений інтерес до Інтернету: він розглядався кандидатами як обов'язковий засіб у боротьбі за голоси виборців. За даними Асоціації неурядових організацій, в дні виборів передвиборні сайти відвідали 15 млн осіб. У цілому по країні 52,8% від загального числа кандидатів мали особисті сайти для зв'язку з виборцями. Крім того, південнокорейські політики, наприклад, пильно стежили за форумом корейських громадських організацій на сайті <http://www.koreango.org>. Громадянська асоціація з проведення вільних і відкритих виборів організувала форуми та конференції в рамках кампанії "Політична реформа силами цивільного кібер-суспільства". В період передвиборної кампанії на сайті Центральної виборчої комісії (<http://www.nec.go.kr>) було зафіксовано 1,12 млн відвідувань.

З 2002 р. традиційна форма голосування, коли громадянин отримував віддрукований на папері виборчий бюлетень, який він мав заповнити ручкою у виборчій кабінці, поступово змінилась на нову.

Перше в історії південнокорейських виборів електронне голосування пройшло успішні випробування 9 березня 2002 в місті Кенсон на острові Чечжудо.[6]

За новою формою голосування громадяни після реєстрації на виборчій дільниці отримують пластикову картку для електронного голосування і проходять в одну з виборчих кабінки, у яких встановлені комп'ютери із сенсорним дисплеєм - для голосування достатньо в потрібному місці доторкнутися до екрана пальцем.

Підрахунок голосів при цьому займає не більше 7 хв. Використовувана для голосування і підрахунку голосів програма розроблена компанією Daewoo Information Systems (<http://www.disc.co.kr>) на замовлення Центральної виборчої комісії.

За словами представника компанії Пак Кен Чхоль, система електронного голосування, коли виборці зможуть проголосувати, не виходячи з офісу з допомогою комп'ютера або зв'язаного з Інтернетом стільникового телефону, - наступний проект, який перебуває на стадії розробки.

Нові форми голосування мають ряд переваг. По-перше, зручна форма голосування привертає більшу кількість виборців, що безпосередньо впливає на підвищення ступеня "демократичної участі". По-друге, використання інформаційних систем для голосування і підрахунку голосів зводить нанівець можливість підтасувань.

Вибори навряд чи можна вважати по-справжньому демократичними за відсутності у громадян інтересу, бажання взяти участь у голосуванні і висловити свою точку зору. Застосування Інтернету сприятливо позначається на "політичній участі". Через Інтернет корейська влада намагається підвищити інтерес до виборів і виховати громадянську свідомість у молоді.[5]

2.2. Крайні практики надання електронних послуг в Південній Кореї

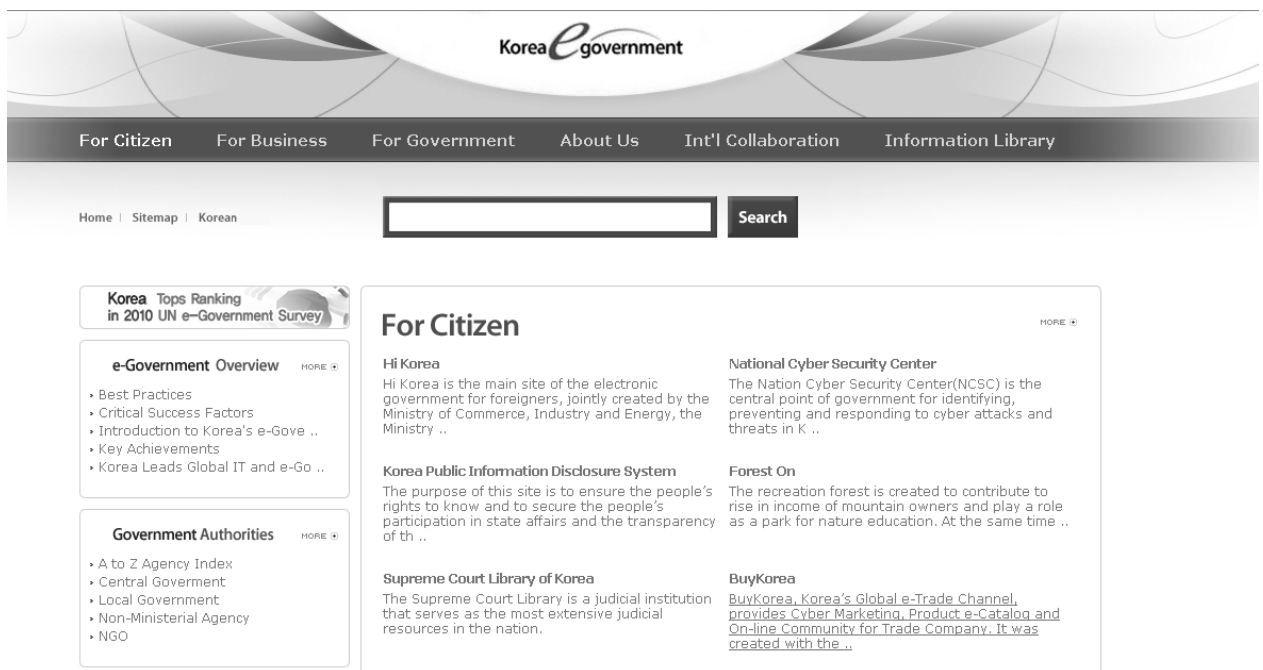
На цей час у Кореї для зручного та швидкого пошуку необхідної інформації чи отримання певної електронної послуги створено веб-портал Korea E-government (<https://www.egov.go.kr/>), який інтегрував у собі всю необхідну для громадянина інформацію про різні органи державної влади, які до цього були розміщені на різних сайтах відповідних установ. Крім того, на порталі створений так званий єдиний "сервісний стіл", у межах якого можна отримати необхідну електронну державну послугу. Цей портал є інтерактивним і має три основних розділи які включають послуги "Для громадян" "Для бізнесу" "Для державних службовців" (рис. 4). На порталі громадянин з переліку послуг може обрати потрібну та заповнити необхідні документи для отримання певної послуги. Підприємці так само можуть оплатити податки та подати необхідні звіти в органи влади.

Державні службовці різних установ і відомств можуть легко управляти інформацією в межах своїх повноважень, обробляти поставлені громадянами завдання, а також взаємодіяти між собою.

Он-лайн "Сервісний стіл" представляє докладні процедури одержання більш ніж 4000 державних і адміністративних послуг. Інформацію про них згруповано таким чином, щоб користувачу системи було легко потрапити до необхідного йому розділу. Всі послуги розбиті на 12 категорій, які включають особисті потреби і побут, нерухомість, автомобілі і транспорт, податки та економіку, подорожі та еміграції, оборону Південної і Північної Кореї, освіту та зайнятість, соціальне забезпечення і охорону здоров'я, мистецтво і культуру, відпочинок та спорт, навколишнє природне середовище.[1]

Користувач може вибрати бажану категорію для пошуку, з допомогою зведеного інтерфейсу, що звичайно використовуються комерційними пошуковими системами доступу до інформації.

Рисунок 4.



Розглянемо кілька електронних послуг, які використовуються користувачами он-лайн сервісів у Кореї.

1. Електронна митна служба Південної Кореї, 'UNI-PASS', посіла перше місце у світі за здійснення 100% експортно-імпортних процедур он-лайн. Також 'UNI-PASS' виграв World Customs Organization (WCO) Trophy 2006 із 169 країн-членів, на знак визнання і за внесок у захист прав інтелектуальної власності (ОІП).

<http://portal.customs.go.kr/>

Експорт: скорочення часу більш ніж на 1 день протягом 2 хв;

Імпорт: скорочення часу з 2,5 год 1,5 год;

Річна економія по мережі митної обробки до \$ 2,5 млрд доларів.

2. Електронна система закупівель 'KONEPS (Korea Online E-Procurement System)' виграла премію UN Public Service Award and Global IT Excellence Award на Всесвітньому конгресі з інформаційних технологій (WCIT).

Всі процедури торгів в наш час обробляється в режимі он-лайн:

- Інтернет-торги: купівля товарів через Інтернет 99,6% (2007);
- Учасники: 170000 підприємств та 35000 установ.

Інформація щодо всіх державних тендерів;

Реєстрації для торгів по усім установам та підготовка конкурсної документації за один день (онлайн);

Річна економія становить 4,5 млрд доларів США, скорочення часу торгів – від 0,5 дня до 1 хв;

Інформація про ставки і контрактна інформація, доступна он-лайн;

Перевірка обробки закупівель у режимі реального часу.

Багато країн що розвиваються, використовують систему електронних закупівель Кореї як орієнтир для розвитку своїх національних систем.

<http://www.g2b.go.kr/>

3. 'HomeTaxService' або податкова служба через Інтернет була обрана Організацією економічного співробітництва та розвитку (ОЕСР) як найкраща модель електронної податкової служби.

<http://www.hometax.go.kr/>

Понад 80% податкових заяв, 75% сертифікатів обробляються в Інтернеті (2007);

Послабилися конфронтація між платниками податків та посадовими особами;

Повідомлення про стан через мобільні послуги.

Завдяки впровадженню проекту "Податки вдома" надаються послуги для платників податків через домашній інтерфейс у режимі "он-лайн". Це дає змогу малим підприємцям здати декларацію, сплатити платіж, отримати інформацію про стан розрахунків, відповіді на запитання з домашнього комп'ютера. Цей досвід є надзвичайно актуальним і для України, особливо для приватних підприємців.

4. Служба 'e-People', яка була створена для розширення і розвитку он-лайн участі громадян Південної Кореї в житті держави, була обрана World Government Forum (Світовим Форумом е-Уряду) як одна з 10 кращих послуг у світі.

<http://www.epeople.go.kr/>

Пілотний проект Електронної системи голосування запущений в 2005 р..

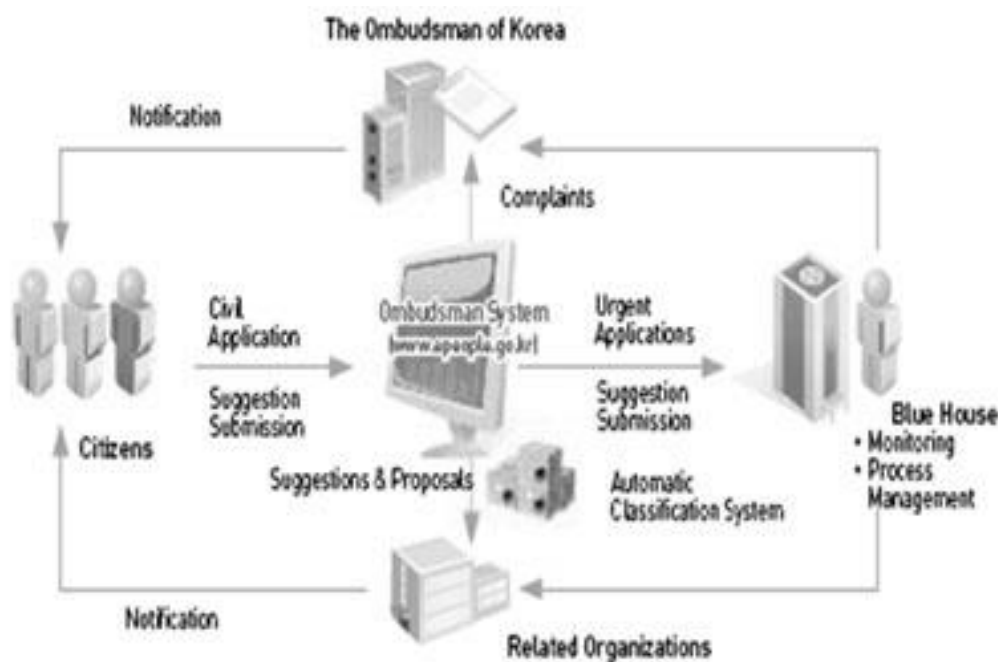
Цивільні петиції і пропозиції обробляються в мережі:

- складні петиції – з 44 днів ('05) до 13 днів ('06);

- загальні петиції – з 30 днів ('05) до 7 днів ('06).

Легкий доступ до державної інформації (53%) через Інтернет забезпечує система розкриття інформації для громадян (рис 5).[12]

Рисунок 5.



Міністерством державної адміністрації та безпеки в червні 2006 р. був створений NextGeneration-GovernmentPlan (план наступного покоління уряду), який відображає зміни в соціальному, управлінському та технологічному середовищі [1].

Основні напрями і принципи NextGeneration-GovernmentPlan стосуються змін у соціальних і технологічних умовах, активізації участі громадян у житті держави он-лайн і змін функцій системи управління державної адміністрації.

2.3. Електронна освіта Південної Кореї

Останні 20 років в Кореї система освіти підлаштовується під економічну систему країни. Корея переходить до навчання відповідно

дозапитів ринку. Держава розцінює e-learning як каталізатор всіх освітніх інновацій. E-learning впроваджується абсолютно в усі сектори економіки.

Уряд підтримує e-learning, надаючи підґрунтя, субсидуючи розвиток електронного навчання, створення електронних навчальних курсів. У 2004 р. було законодавчо закріплено існування e-learning індустрії в Кореї. Зараз підтримкою і розвитком електронного навчання в Кореї займаються три відомства: Міністерство праці, Міністерство освіти, науки та технологій та Міністерство у справах економіки знань. Загальний дохід ринку електронного навчання в Кореї становить близько 1,7 млрд доларів. З 2005 по 2007 р. дохід ринку зріс більш ніж на 200 тис. доларів.

На ринку працюють 756 компаній - провайдерів електронного навчання, 38 з яких отримують прибуток понад 10 млн доларів. Зростає обсяг продажів послуг електронного навчання в секторі традиційних освітніх установ. Як відомо, електронне навчання складається з контенту, технологічних рішень і послуг, що надаються слухачам. 81% усіх компонентів, що використовуються в країні, розроблені в Кореї. Експорт корейських розробок приносить досвід 907 тис. доларів. Дослідження показали, що Корея має найбільший конкурентний потенціал серед лідируючих країн у галузі розробки та реалізації контенту. У 2007 р. сукупний дохід світового ринку електронного навчання становив 29,5 млрд доларів. Близько 80% ринку припадає на США, 16% - на Євросоюз.

Корея займає трохи менше (6% ринку). Очікується, що до 2010 р. частка бюджету на електронне навчання збільшиться до 19%. У Кореї станом на 2009 рік налічувалось близько 90000 освітніх установ, 970 з яких реалізують програми електронного навчання в чистому вигляді. 34,6 млн жителів користуються електронним навчанням. Близько 30% усіх студентів та інших користувачів вибирають програми навчання протягом усього життя. Корейці активно просувають нові віяння у сфері e-

learning, які назвали u-learning (повсюдненавчання). Зараз вони працюють над тим, щоб всі навчальні матеріали були переведені в електронний формат.

Ними застосовується інший підхід до технології Web 2.0. як щось більше, ніж технічні переваги, вони намагаються впровадити їх у самі електронні курси. У країні реалізована система для навчання школярів у початковій і середній школі, яка називається "Кібердом" і в якій зараз навчається 3,5 млн учнів. У вищій освіті електронне навчання більше застосовується в національних університетах (64%). У 2001 р. почав функціонувати перший корейський кіберуніверситет. 21% електронного навчання в Кореї припадає на корпоративний сектор. Бюджет корпоративного електронного навчання становив 759 млн доларів - 14,7% всього освітнього бюджету Кореї. Опитування показують, що застосування електронного навчання дало змогу скоротити витрати на корпоративне навчання на 24,8%, а також підвищити кількість осіб, що навчаються на корпоративних курсах, підвищити продуктивність співробітників і ефективність самого навчання. 27% компаній отримують субсидії на електронне навчання. 55% електронних курсів для корпоративного навчання створюються всередині спеціалізованих навчальних центрів. Більшість індивідуальних слухачів електронного навчання (67%) перебувають у віковій категорії від 6 до 19 років.

Загальний рівень задоволеності програмами електронного навчання серед індивідуальних слухачів - 61,7%. На державний сектор припадає 73% програм електронного навчання. Державні навчальні центри таміські органи влади для навчального процесу на 100% використовують електронне навчання. Економія коштів на навчання в держсекторі з використанням електронного навчання становила 26%. Корея розглядає e-learning як каталізатор підвищення якості людських ресурсів і переконана в тому, що подальший розвиток електронного навчання можливе

тільки за наявності всебічної державної підтримки та державних ініціатив у цій галузі.

Розділ III. Досвід впровадження електронного урядування в Південній Кореї для України

На сьогоднішній день ООН визнає електронний уряд Південної Кореї кращим у світі. Перше місце в світовому eGov-рейтингу ООН Південній Кореї вдалося завоювати завдяки розвитку онлайн-сервісів для громадян, будівництву телекомунікаційної інфраструктури, підвищенню кваліфікації фахівців, що займаються формуванням «е-уряду».[10] Однак основний прорив Південної Кореї у сфері будівництва е-уряду полягає в активному використанні мобільних технологій. Сьогодні кожен громадянин Південної Кореї може налаштувати південнокорейський e-government під свої потреби, а також забезпечити доступ до нього через мобільні додатки.

За деякими оцінками, обсяг глобального ринку послуг електронного уряду становить приблизно 160 мільярдів доларів, що можна порівняти з розміром ринку мобільної телефонії. Влада Південної Кореї розраховує, що експорт експертного знання допоможе налагодити тісну співпрацю з країнами партнерами, які принесуть в економіку країни інвестиції в розмірі 3,2 мільярда доларів.

Незабаром Україна може розпочати процес створення ефективного електронного управління, використовуючи досвід Південної Кореї. Втілення в життя концепції електронного уряду, на прикладі Південної Кореї, може стати шляхом до відкритості влади та подолання корупції. Протягом останніх років влада неодноразово заявляла про необхідність створення умов для впровадження «e-government». Але, в більшості випадків, втілення в життя цих намірів закінчувалося розтратою бюджетних грошей.

Сьогодні ж, успіх тотального реформування сфери взаємовідносин інститутів влади і громадянського суспільства, як відзначають експерти, на пряму залежить від створення ефективного електронного уряду. Шляху його створення вже обговорюються як представниками парламентської більшості, так і експертами галузі ІКТ України.

В даний час Україна, займаючись розвитком електронного урядування, бере досвід Південної Кореї як еталонний. Доказ цьому програми, що проходять Державним агентством з питань електронного урядування України, що проходять для створення єдиного електронного урядування в країні. Програми проходять за підтримки Посольства Республіки Корея. Учасники програм розглядають загальну схему організації е-урядування, що взаємодіє систему національних і регіональних проектів e-government, технології, структуру безпеки ідентифікації та персоналізації громадян, надання електронних послуг, систему електронної взаємодії та інших аспектів впровадження та функціонування електронного урядування в Кореї. Українська сторона виступає з активними пропозиціями створення українсько-корейського центра інновацій у сфері електронного урядування на базі Національного центру електронного урядування.

Ці заходи свідчать про те, що Україна налаштована на впровадження та адаптування кращих світових практик з електронного урядування, а саме практики Південної Кореї. Першою та основною задачею нашої країни є розробка впровадження стратегії електронного урядування. Стратегія повинна:

- відповідати принципам національної організації демократичного урядування;
- створити єдину діючу нормативно-правову базу для регулювання електронного урядування;
- поширювати вільний доступ до комунікації громадянам;
- забезпечувати прозорість та достовірність;

- забезпечувати відповідний і скоординований підхід між різними ланками і рівнями урядування;
- встановлювати канал співпраці між органами публічної адміністрації, приватним сектором та іншими організаціями громадянського суспільства;
- забезпечувати конфіденційність інформації та захист персональних даних;
- створювати сприятливі умови для впровадження електронного середовища;
- гарантувати доступність, безпеку, цілісність і взаємодію;
- забезпечувати розвиток ІКТ політики, яка ґрунтуватиметься на відкритих стандартах, об'єктивності та оцінці можливостей, які пропонуються різними моделями програмного забезпечення, включаючи відкриті програмні продукти;
- розширяти обізнаність громадян у електронному середовищі;
- створювати електронні навчальні ресурси для забезпечення е-навчання;
- брати до уваги відповідний зарубіжний досвід.

ВИСНОВКИ

Останнє десятиріччя визначило Південну Корею, як одну з найбільш активно розвинену країну у галузі електроніки, економіки та інноваційних технологій. На сьогоднішній день Південна Корея займає перше місце по модернізації системи державного управління в світі. За рейтингом the United Nations E-Government Survey країна зберігає перше місце починаючи з 2010 року. Індекс розвитку електронного уряду Корей (EGDI), який формується на основі трьох показників (онлайн-сервіси, телекомунікаційна інфраструктура, людський капітал) складає 0,9462. Це найвищий показник серед країн. Корейська сучасна система управління надає якісні послуги для громадян і бізнесу, покращує якість зв'язку в комунікативних каналах між державною владою і населенням. Маючи відповідну інфраструктуру для розвитку ІТ та стійкості, Республіка Корея створила електронний уряд світового класу - прозорого та ефективного. На сьогоднішній день, Південна Корея є лідером серед всього світу за рівнем розвитку та впровадження електронного урядування.

На сьогоднішній день більшість країн світу ставлять перед собою завдання максимальної інформатизації відносин між різними соціальними інститутами. Україна також активно працює в цьому напрямку. Система електронного уряду (e-government) в Україні дозволить об'єднувати різні органи державної влади та надавати населенню послуги в мережі Інтернет, мобільних телефонів чи електронних терміналів. Це утворення також охоплюватиме компанії і підприємців, інші гілкам уряду і державних чиновників.

Система електронного урядування використовується в масштабах країни і сприяє підвищенню ефективності управління. Завдяки її введенню значно знижуються витрати соціальних комунікацій, що полегшує життя кожного члена суспільства.

Практичним прикладом у галузі впровадження e-government в Україні по праву можна вважати Південну Корею. Країна надає в інтернеті близько

87% державних послуг - це найкращий показник у світі. В електронному вигляді доступно близько 4,4 тис. Послуг, серед яких реєстрація бізнесу, сплата податків, подача заяв. Використання онлайн-послуг в країні призвело до скорочення термінів розгляду звернень громадян з 30-44 до 7-13 днів. Не менш активно застосовуються і онлайн-послуги для бізнесу. За даними на кінець 2011 року, 99,6% держзакупівель здійснювалося через інтернет. Це дозволяє економити до \$ 3 млрд. на рік. В електронному вигляді відбувається і заповнення митних декларацій, що дало можливість значно скоротити час їх подачі і економити \$ 2,5 млрд. на рік. Метою подальшого розвитку електронного уряду в Південній Кореї є повний переклад документообігу та контактів громадян з органами влади в електронну форму. Ще одним напрямом розвитку електронного уряду є використання мобільних сервісів і додатків. Вже зараз розроблено багато програм для iOS (iPhone і iPad) і смартфонів на базі Android.

Електронний уряд, як складова електронної демократії, відображає можливість кожного брати участь у формуванні та реалізації державної політики, прийнятті рішень органами влади, використовуючи при цьому інформаційні технології для двостороннього інтерактивного зв'язку між державою (органами влади) та громадянами.

Україна стоїть на шляху перетворення та реформації у сучасну передову демократичну країну. А основний показник демократії та розвитку – прозорість в управлінських процесах, які не можуть існувати без впровадження електронного урядування на державному рівні. Досвід Південної Кореї у розбудові електронної держави, як еталонний, має служити прикладом та мотивацією для розвитку електронного урядування в Україні.

Список використаних джерел

1. Чукут С.А. Електронне урядування (опорний конспект лекцій) // С.А. Чукут, О.Б. Кукарін. – К.: НАДУ, 2009. – 80 с.
2. Синицький К. Кращі практики впровадження електронного урядування: зарубіжний досвід. Методичні матеріали до навчальної дисципліни: “Теоретико-методологічні, організаційні та інституційні основи електронного урядування” / К.Синицький, Я. Олійник, М. Міхальова та ін.; за заг. ред. д.н.держ.упр., проф. С.А. Чукут, к.н.держ.упр. О.В. Загвойської. – К., 2010. – 144 с.
3. Бабаєв В. М. Текст лекцій з дисципліни «Електронне урядування» (для студентів 5 курсу спеціальності 8.03060101 „Менеджмент організацій і адміністрування” денної форми навчання) / В. М. Бабаєв, М. М. Новікова, С. О. Гайдученко; Харк. нац. ун-т міськ. госп-ва ім. О. М. Бекетова. – Х.: ХНУМГ, 2014. – 139 с.

Інформаційні ресурси

1. eGovFrame Portal 온라인 지원포탈: <http://www.egovframe.go.kr/>
2. 대한민국정부 - 국민행복을어는창: <http://www.korea.go.kr/main.do>
3. 전자정부 - 위키백과,
우리모두의백과사전: <http://ko.wikipedia.org/전자정부>
4. 정부민원포털민원24: <http://www.minwon.go.kr/>
5. 전자정부소개-한국의전자정부 – 전자정부지원사업:
<https://egov.nia.or.kr/>
6. E-Government in South Korea: http://en.wikipedia.org/wiki/E-Government_in_South_Korea
7. e-Government in Korea:
<http://unpan1.un.org/intradoc/groups/public/documents/APCITY/UNPAN016387.pdf>

8. UN Public Service Awards:

<http://unpan.org/DPADM/UNPSDayAwards/UNPublicServiceAwards/tabid/1522/language/en-US/Default.aspx>

9. Урядовий портал:

http://www.kmu.gov.ua/control/uk/publish/article?art_id=245604075&cat_id=244276429

10. vlasti.net / Украины: выборы, политика, экономика:

<http://vlasti.net/news/188605>

11. Зарубіжний досвід запровадження е-урядування <http://egov.at.ua/>

12. 유엔, 한국의 전자정부 3회 연속 1위 평가:

<http://www.kocis.go.kr/koreanet/view.do?seq=2704>
