

М.Б. Жумашева¹
Р.Т. Дуламбаева²

Академия государственного управления при Президенте Республики Казахстан,
Нур-Султан, Казахстан
(E-mail: ¹m.zhumasheva@apa.kz, ²r.dulambayeva@apa.kz)

Цифровизация государственных услуг: опыт Южной Кореи и его применимость в Казахстане

Аннотация. Сегодня цифровизация стала общемировым трендом не только в системе государственного управления, но и в развитии мирового сообщества в целом. Цифровизация воспринимается как инструмент повышения эффективности деятельности во всех отраслях экономики, а также улучшения качества жизни человека. Цифровизация стала двигателем общественного развития, трансформации экономики и ее важная роль неоспорима.

Цифровизация стала неотъемлемой частью каждой современной экономики. В целях обеспечения эффективности государственного управления страны мира стремятся внедрить информационно-коммуникационные технологии во всех отраслях. Цифровизация в Казахстане позволяет расширить возможности экономики и повысить степень удовлетворенности населения уровнем жизни. Поэтому изучение зарубежного опыта в области цифровизации является актуальным вопросом.

В данной статье рассматривается передовой опыт внедрения цифровизации в государственное управление на примере Южной Кореи. Южная Корея является безусловным лидером Азии в области развития «электронного правительства», а также входит в тройку лидеров в мире. Международные организации оценивают Южную Корею как одно из самых стремительно развивающихся государств в области информационно-коммуникационных технологий. Это государство, которое обеспечивает свое многомиллионное население высокоскоростным интернетом, качественными и быстрыми государственными услугами.

В статье проведен анализ основных направлений в области цифровизации государственного управления в части оказания государственных услуг. Также рассмотрены программные документы в области цифровизации. На основе изученного опыта выработаны рекомендации по возможному применению цифрового опыта Южной Кореи в Казахстане.

Ключевые слова: цифровизация, государственные услуги, электронное правительство, мобильное правительство, государственное управление, цифровая трансформация.

DOI: <https://doi.org/10.32523/2789-4320-2021-3-92-103>

Введение

Сегодня глобальная цифровизация стала всемирным трендом. Появились понятия «цифровая экономика», «цифровая трансформация», «умное государство» и прочие,

которые становятся неотъемлемыми при обсуждении успешных экономик. Степень доступности электронных государственных услуг стала показателем уровня развития экономики, качества жизни населения и его удовлетворенности. Можно с уверенностью

сказать, что цифровизация поглотила современное общество и подгоняет великие экономики быть в цифровом тренде.

Автоматизация бизнес-процессов оказания государственных услуг, развитие «электронного правительства», создание государственных информационных систем – неизбежные этапы формирования цифровой экономики Казахстана. Именно поэтому цифровизация является одним из ключевых направлений государственной политики. Она предусматривает поэтапную цифровизацию экономики в целях повышения качества жизни населения, в том числе и через оказание электронных государственных услуг.

Основной задачей государственной политики в сфере оказания государственных услуг является обеспечение доступности и высокого качества услуг, оказываемых населению. В данном аспекте цифровизация является самым технологичным и своевременным инструментом, который позволяет не только оказывать качественные и быстрые услуги, но и предполагает экономию средств на процессах оказания государственных услуг.

На сегодняшний день в Казахстане действует программа «Цифровой Казахстан», которая направлена на улучшение жизни населения за счет внедрения цифровых технологий, а также создание в будущем цифровой экономики. Программа предусматривает пять основных направлений развития, таких как цифровизация отраслей экономики; переход на цифровое государство; реализация цифрового Шелкового пути; развитие человеческого капитала; создание инновационной экосистемы [1].

В рамках программы разработаны 17 инициатив и более 100 различных мероприятий в области цифровизации. В их число входят мероприятия по развитию «электронного правительства», автоматизации государственных услуг, внедрению информационно-коммуникационных технологий (ИКТ) в различные сектора экономики, в том числе промышленность, нефтяной сектор, сельское хозяйство, здравоохранение, образование и другие. В ходе реализации программы планируется

формирование основы для поэтапного перехода к цифровой экономике в долгосрочной перспективе. Программа «Цифровой Казахстан» стала отправной точкой цифровой трансформации современного Казахстана.

Благодаря глобальному процессу цифровизации развитие информационных технологий стало одним из конкурентных направлений. Большинство государств разработали национальные программы, направленные на развитие цифровой экономики и цифровой трансформации в целом. Особый интерес вызывают страны с развитой экономикой, которые шагнули далеко вперед, чей успешный опыт можно взять за основу цифровой трансформации в Казахстане.

Методы исследования

В рамках проведенного исследования был изучен передовой зарубежный опыт в области цифровизации государственного управления и государственных услуг. В качестве примера рассмотрен опыт цифровизации системы государственного управления одного из лидеров сферы ИКТ - Южной Кореи.

В ходе исследования проведен анализ отчетов международных организаций, таких как Организация объединенных наций, Организация экономического сотрудничества и развития, содержащие международные рейтинги в сфере развития ИКТ и «электронного правительства», а также определяющих текущую ситуацию в области цифровизации в мире.

В целях углубленного изучения вопроса, проанализированы ключевые программные документы и нормативные акты Южной Кореи в сфере развития ИКТ и «электронного правительства». Также изучены исследования отдельных авторов по вопросам цифровизации государственного управления.

Обсуждение

Высокая значимость ИКТ в развитии цифровой экономики является достаточно актуальной темой исследования. Многие авторы

отмечают прямую зависимость степени развития ИКТ от темпов развития национальной экономики.

Так, Барсебян М.Д. отмечает развитие ИКТ-инфраструктуры как один из основных факторов успешного развития цифровой экономики [2]. Автор выделяет опыт Южной Кореи в формировании и развитии сферы ИКТ как образец эффективного развития цифровой экономики. При этом автор отмечает особую роль государства в развитии цифровых технологий и цифрового образования. Немаловажным, по мнению автора, является государственно-частное партнерство в процессе внедрения и развития научно-исследовательской деятельности.

Вместе с тем вопрос цифровизации государственных услуг рассмотрен рядом других современных авторов (Курбатова О.В., Сакулина Л.Л., Скидан А.В., Чипига Ю.А., Исюк А.А., Леднева О.В.), которые отмечают высокую значимость ИКТ в системе государственного управления [3,4,5].

Южная Корея является одним из лидеров в сфере развития ИКТ в мире. Как отмечает ОЭРС в своем исследовании «OECD Digital Economy: Spotlight on Korea»: ИКТ-сектор является устойчивой опорой экономики страны [6].

В 2016 году в рейтинге Организации объединенных наций (ООН) стран с развитым «электронным правительством» Южная Корея заняла третью строчку, уступая Великобритании и Австралии. Нужно отметить, что с 2010 по 2014 годы Южная Корея оставалась мировым лидером в данном

направлении [7]. Благодаря развитой сфере ИКТ в 2017 году Южная Корея вошла в топ-10 экспортеров ИКТ-продукции, занимая 5-е место после Китая, Соединенных штатов Америки, Тайваня и Сингапура [8].

Южная Корея определила сферу ИКТ приоритетной еще в 1970-х годах. За это время правительством был реализован ряд государственных программ от компьютеризации до разработки искусственного интеллекта. В их число вошли ключевые программы по цифровизации, такие как «Генеральный план

развития информатизации» (Informatization Promotion Master Plan, 1996-2000), «Кибер Корея 21» (Ciber Korea 21, 1999), «e-Korea» (2002-2006), «Генеральный план «Большие Данные» (Big Data Master Plan, 2012), «Электронное правительство» (e-Government, 2001, 2020) и другие стратегические программные документы [7].

С 1978 года и по сей день правительство Южной Кореи активно реализует различные программы и проекты в области ИКТ. Все программы и проекты объединены одной целью – обеспечить взаимосвязь между государством, бизнесом и населением для предоставления качественных и быстрых государственных услуг.

В результате реализации программ по цифровизации Южная Корея вошла в топ высокотехнологичных стран с наиболее развитой системой «электронного правительства» и широкополосным интернетом. В современной ИКТ-отрасли этой страны понятие «электронное правительство» (e-government) постепенно трансформируется в «цифровое правительство» (digital government). Кроме того, Южная Корея является лидером по внедрению технологии 5G.

По итогам исследования ООН в 2020 году был составлен рейтинг стран, успешно развивающих «цифровое правительство». В данном рейтинге Южная Корея является глобальным лидером Азии в сфере «цифрового правительства» и второй страной в мире после Дании [9].

Важным фактором успешного процесса цифровизации является эффективное финансирование сферы ИКТ. В 2017 году правительство Южной Кореи инвестировало в национальную цифровизацию 4,83 млрд.дол.США

(5,37 трлн.вон), из которых 3,77 млрд.дол.США (4,19 трлн. вон) предоставлены центральными государственными органами и 1,06 млрд.дол.США

(1,18 трлн.вон) местными органами [10].

Министерство науки и информационных технологий предоставило 18,9 млрд.дол.США (21,1 млрд.вон) на реализацию 16 программ, направленных на оказание передовых услуг центральными,

местными государственными органами и другими государственными учреждениями. Некоторые из этих программ обеспечивают создание интеллектуальной системы виртуального моделирования (Министерство национальной обороны), систему обмена медицинскими записями между больницами (Министерство здравоохранения), индивидуальную систему обучения на основе искусственного интеллекта (Корейская образовательная теле-радио компания Educational Broadcasting System, EBS) [10].

В целях оказания качественных и быстрых государственных услуг правительство Южной Кореи акцентирует внимание на двух ключевых программах: «Электронное правительство» (E-government) и «Мобильное правительство» (Mobile government). Обе программы предполагают оказание государственных услуг посредством широкого применения ИКТ. В рамках реализации программ максимально охвачено взаимодействие граждан с государственными, социальными, образовательными, медицинскими, банковскими учреждениями.

«Электронное правительство». Основы формирования «электронного правительства» были заложены в 1990-х годах. Мероприятия по его созданию были предусмотрены в нескольких программных документах, таких

как «Кибер Корея 21» (Ciber Korea 21, 1999), «e-Korea» (2002-2006) и других. В дальнейшем в соответствии с Законом Южной Кореи «Об электронном правительстве» был разработан первый 5-летний Генеральный план «Электронное правительство 2020». Данный план нацелен на новую стратегию развития «электронного правительства», направленную на решение сложных социальных проблем, таких как безработица среди молодежи, низкая рождаемость, социальная поляризация.

Генеральный план «Электронное правительство 2020» разработан для удовлетворения потребностей граждан, достижения умного информационного правительства и реализации устойчивого цифрового роста. В ходе реализации плана внедрены инновации в государственном управлении и оказании государственных услуг, при этом акцент делается на умные информационные технологии и развитие государственно-частное партнерства.

«Мобильное правительство». Еще одна программа, направленная на развитие сферы оказания государственных услуг – это «Мобильное правительство» (2016). Мобильные телефоны давно стали неотъемлемой частью жизни человека. Количество интернет-пользователей в Южной Корее достигло 43 636 000 человек в 2016 году, что составило 83,3 %

Таблица 1

Стратегические направления программы «Мобильное правительство» Южной Кореи

Оказание мобильных услуг для населения	Обеспечение полным мобильным сервисом граждан
	Упрощение процесса мобильной аутентификации и оплат
	Оптимизация домашней страницы мобильного правительства
	Создание экосистемы для развития приложения DIY
Создание мобильного управления и взаимодействия	Расширение административной поддержки, электронное одобрение документов/процедур
	Обеспечение портативными, мобильными рабочими телефонами
	Расширение поддержки для мобильной связи
	Использование VeroTalk, как главной мобильной платформы общения
Создание нового мобильного правительства	Определение порядка реализации мобильного правительства
	Усиление поддержки мобильного правительства
Примечание: составлено авторами на основании источника [9]	

населения. План развития «Мобильного правительства» направлен на активное внедрение мобильных телефонов для получения государственных услуг, за которыми можно обращаться в любое время и любом месте. В ходе реализации данной программы определены 10 задач в трех стратегических направлениях (таблица 1).

Программа «Мобильное правительство» предусматривает пошаговую реализацию всех государственных услуг через мобильное устройство с момента подачи заявки гражданином и ее получения услугодателем до момента выдачи результата государственной услуги. До 2016 года полная обработка государственных услуг через мобильные устройства была доступна только по узкому перечню услуг. В 2018 году мобильное приложение для государственных услуг «Minwon24 Mobile», содержащее 32 услуги, было расширено до 1000 государственных услуг. В то же время была доработана компьютерная версия.

Способ оказания государственных услуг был улучшен в части моментального направления запроса гражданина на электронную почту соответствующего государственного органа. Также была упрощена процедура идентификации личности через мобильное устройство. Теперь для ее прохождения граждане могут использовать QR-код или мобильный сертификат. Были внедрены простые методы идентификации, такие как отпечатки пальцев, снимок лица или ID-карты со встроенной ID-информацией, которые могут быть проверены через любое мобильное устройство.

«Minwon24 Mobile» - это первое мобильное приложение, созданное в 2002 году в Южной Корее для получения государственных услуг. Целью данного приложения было создание наиболее комфортных условий для населения при получении государственных услуг. С появлением этого приложения исчезла необходимость населения персонально приходить в государственные органы и предоставлять копии различных документов.

Одновременно с мобильным приложением функционирует государственный портал «Minwon24», где граждане могут просто и

быстро подать заявку, получить готовые документы или различного рода информацию касательно государственных услуг, независимо от времени суток и месторасположения. Для эффективного функционирования «Minwon24» интегрирован с большинством государственных систем, поэтому предлагает порядка 5000 различных услуг, начиная от регистрации граждан до проверки налоговых платежей.

Через этот портал граждане могут получить порядка 2800 видов различных документов посредством он-лайн идентификации. Примерно 1100 различных документов можно распечатать моментально. Начиная с момента запуска в 2002 году проект «Minwon24» обеспечивает экономию в 1,5 млрд. дол. США ежегодно. Большая часть экономии возникает за счет отсутствия необходимости гражданам передвигаться до учреждений, оказывающих государственные услуги. Более того, благодаря внедрению «Minwon24» были сокращены объемы выбросов в окружающую среду на 22 000 тонны за счет сокращения бумажного документооборота и излишних транспортных передвижений. «Minwon24» постоянно развивается, расширяя перечень новых и полезных услуг для населения, ежедневно увеличивая количество своих пользователей.

Примечательно, что в 2011 году государственный портал «Minwon24» был удостоен премии ООН за лучшие государственные услуги (United Nations Public Service Award, UNPSA). В тот же год по итогам исследования, проведенного Канцелярией Премьер-министра Южной Кореи, портал вошел в топ-10 сервисов для граждан (Citizen-select Best 10)[7].

Также функционирует мобильное приложения для государственных служащих BaroTalk для оказания государственных услуг. Мобильное приложение Baro Talk было разработано для оказания государственных услуг и повышения эффективности деятельности государственных служащих. Приложение Baro Talk позволяет иметь доступ к оказанию государственных услуг 24 часа в сутки, отвечать на запросы.

В дополнение к программам были запущены дополнительные сервисы для оказания

Таблица 2

Каналы оказания электронных государственных услуг в Южной Корее и Республике Казахстан

	Южная Корея	Республика Казахстан
1.	Портал «Электронное правительство»	Портал «Электронное правительство»
2.	Портал «Minwon24»	Мобильное приложение «Мобильное правительство»
3.	Мобильное приложение «Minwon24 Mobile»	Веб-сайты государственных органов
4.	Мобильное приложение государственных служащих «Vago Talk»	
5.	Веб-сайты государственных органов	
Примечание: составлено авторами на основании источника [9]		

государственных услуг. К примеру, сервис «Единое электронное окно» (Digital One-Pass), который позволяет гражданам одновременно использовать несколько государственных веб-сайтов через единоразовую идентификацию.

Сегодня Казахстан находится на этапе развития цифровизации. Электронные государственные услуги оказываются через несколько каналов: портал «электронное правительство», «мобильное правительство», сайты государственных органов. По сравнению с Южной Кореей в Казахстане путей получения электронных услуг меньше (таблица 2).

Результаты

Своевременная и эффективная реализация государственных программ в области цифровизации Южной Кореи привела к существенному технологическому и экономическому росту. Четкое и поэтапное планирование, успешное прогнозирование, полное финансирование проектов по цифровизации вывело уровень ИКТ в стране на лидирующие позиции в мире. Как следствие этих процессов стоит отметить высокий уровень доверия населения правительству. Правительство Южной Кореи изначально уделило особое внимание оказанию государственных услуг, охватив не только социальные сферы, но и бытовые, об-

разовательные, досуговые и другие потребности граждан.

Внедрение простых и работающих решений позволило уменьшить разрыв между государством и гражданином. К примеру, идея «Единого электронного окна» (Digital One-Pass) также может быть успешно внедрена в казахстанское ИКТ-пространство. Обеспечение широкого и безопасного доступа к сайтам всех государственных органов и учреждений, оказывающих государственные услуги, востребовано уже сегодня. Необходимыми условиями широкого применения подобных интернет-ресурсов являются их высокая безопасность, информативность и полезность для населения.

Внедрение простых и доступных сервисов наравне со сложными проектами обеспечили самую главную цель государства – оказывать качественные и быстрые государственные услуги. Своевременно принятые нормативные акты также являются немаловажным фактором успешного развития цифровизации.

«Электронное правительство» и «мобильное правительство» в Казахстане.

Говоря о каналах оказания электронных государственных услуг в Казахстане, следует отметить, что наблюдаются некоторые проблемные моменты.

Портал «Электронное правительство» является основным каналом оказания электронных государственных услуг в Республике

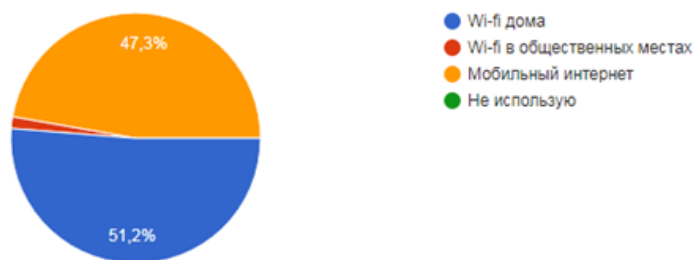


Рисунок 1 – Предпочтения населения по использованию интернета.

Примечание: составлено авторами на основании источника [13]

Казахстан. На сегодня портал предоставляет более 700 различных государственных услуг и сервисов. При этом на портале зарегистрировано более 11 млн.пользователей. По данным уполномоченного органа в области цифровизации в 2020 году порталом было оказано более 40 млн. различных услуг [11].

Между тем портал «электронное правительство» имеет достаточно сложный интерфейс; требует выполнения множества «шагов» для получения государственной услуги, поэтому неудобен в работе; часто технически не выдерживает нагрузку и дает сбои. Портал содержит много подробной нечитабельной информации, которая перегружает портал и делает работу с ним слишком сложной для обывателя.

Деятельность портала «электронное правительство» требует оптимизации и максимального упрощения процедур до получения государственных услуг до уровня «один клик». Однако на сегодняшний день портал технически не готов оказывать услуги на таком уровне. Вместе с тем государством предусмотрено ежегодное финансирование развития «электронного правительства» [12].

Необходимо обратить внимание на нормативное правовое регулирование в области оказания электронных государственных услуг и ИКТ. Деятельность «электронного правительства» в Казахстане регулируется нормами Закона Республики Казахстан «Об информатизации». Данный закон содержит определение понятия «электронное правительство», иные понятия в сфере информатизации, компетенции уполномоченных органов, учрежде-

ний, осуществляющих деятельность в сфере ИКТ. При этом нормы закона не раскрывают особенности и порядок деятельности «электронного правительства».

Порядок деятельности «электронного правительства» в Казахстане регулируется подзаконными актами. Для сравнения в Южной Корее деятельность как «электронного правительства», так и «мобильного правительства» регулируется на законодательном уровне, что отражает высокий уровень их значимости в системе государственного управления.

Согласно проведенному авторами социальному опросу видно, что на сегодня большое количество казахстанцев используют мобильный интернет. В частности, 47,3% отметили предпочтение мобильному интернету; 51,2% респондентов используют домашний Wi-Fi; 1,5% - используют Wi-Fi в общественных местах (рисунок 1).

Таким образом, мобильный интернет предпочитают почти половина респондентов. Как правило, мобильный интернет используется для просмотра социальных сетей, совершения он-лайн покупок, получения услуг, в том числе государственных. Данные социального опроса подтверждают необходимость развития «мобильного правительства», а также иных мобильных приложений для получения государственных услуг, наряду с «электронным правительством».

На сегодня «Мобильное правительство» Казахстана оказывает порядка 90 государственных услуг и сервисов, Южной Кореи – более 1000 государственных услуг и сервисов [9].

«Мобильное правительство» - достаточно молодой проект, требующий дополнительного финансирования и общественной поддержки. Оказываемые им на сегодняшний день порядка 90 государственных услуг и сервисов составляет лишь около 10% от общего количества доступных государственных услуг. Еще одним недостатком «мобильного правительства» является отсутствие популяризации среди населения. По сравнению с «электронным правительством», которое поддерживается социальной рекламой, «мобильное правительство» остается без внимания.

Также следует отметить, что деятельность казахстанского «мобильного правительства» регулируется подзаконными правовыми актами, при этом отраслевой закон «О государственных услугах» не упоминает о существовании мобильной версии «электронного правительства». В то время как страны-лидеры в сфере ИКТ продвигают «мобильное правительство» как основной канал оказания быстрых государственных услуг, в Казахстане «мобильное правительство» не урегулировано основным законом.

Выводы

Цифровизация государственных услуг является одним из ключевых направлений деятельности государства. Перед государством стоит цель: расширять количество электронных услуг, оказывая их быстро и качественно. На основе проведенного анализа опыта Южной Кореи предлагается ряд рекомендаций по созданию условий для успешной реализации этапов цифровизации государственных услуг в Республике Казахстан.

Во-первых, правовые акты, регулирующие деятельность основного канала оказания электронных государственных услуг – «электронного правительства» - имеет недостаточно высокий уровень. Данный факт отражает низкий уровень значимости развития «электронного правительства», его недостаточное финансирование и контроль.

«Электронное правительство» в Казахстане позиционируется как информационная система, нежели как стратегическая экосистема.

Поэтому внутренние процессы регулируются подзаконными нормативными правовыми актами. Однако для дальнейшего долгосрочного развития «электронного правительства» с переходом на «цифровое правительство» необходимо вынесение регулирования данной отрасли на уровень законодательного акта.

Во-вторых, «мобильное правительство» не является полноценно финансируемым и значимым проектом. Вследствие этого «мобильное правительство» развивается медленными темпами, тогда как мобильный интернет в Казахстане вышел на достаточно высокий уровень. Таким образом, необходимо повысить значимость «мобильного правительства» и популяризировать его. Высокая активность населения Казахстана в мобильной связи и социальных сетях говорит о необходимости развития «мобильного правительства» как основного канала получения электронных государственных услуг. Сегодня казахстанское «мобильное правительство» пользуется меньшей популярностью по сравнению с аналогом в виде портала «электронное правительство».

Важную роль при этом имеет скорость мобильного интернета, которая не всегда позволяет воспользоваться приложением при получении государственных услуг, а также низкий уровень информированности населения о возможностях «мобильного правительства». «Мобильное правительство» нового поколения должно стать основным источником оказания качественных, быстрых и безопасных государственных услуг. Поэтому необходимо усилить возможности «мобильного правительства» Казахстана, подняв его статус через законодательные акты, а также обеспечив необходимое финансирование для его развития.

Стоит отметить, что на сегодняшний день цифровизация является направлением, которое требует новаторского подхода и финансирования. Говоря о возможностях Казахстана, следует отметить высокий потенциал как человеческих, так и финансовых ресурсов, требующих эффективного управления. Можно выделить несколько важных составляющих, на которые необходимо обратить внимание для успешного внедрения этапов цифровизации в Казахстане:

- 1) своевременно принятое законодательство;
 - 2) полное финансирование проектов;
 - 3) новаторский подход;
 - 4) проектный менеджмент;
 - 5) упорный труд и дисциплина;
 - 6) стремление к высокому качеству.
- Учитывая достаточные экономические возможности страны, существующий уровень инфраструктуры и законодательства в сфере ИКТ при условии эффективного государственного управления, Казахстан имеет высокий потенциал в области развития цифровизации государственных услуг и «электронного правительства». Предполагается, что изученный опыт может быть успешно применен на этапах цифровой трансформации Республики Казахстан.

Список литературы

1. Государственная программа «Цифровой Казахстан» Постановление Правительства Республики Казахстан от 12 декабря 2017 года № 827. [Электронный ресурс] - URL: <http://adilet.zan.kz/rus/docs/P1700000827> (дата обращения: 01.06.2021)
2. Барсегиан М.Д. Цифровая экономика: возможности применения успешного опыта Республики Корея в России // Инновации и инвестиции. – 2020. - № 7. – С. 46-52.
3. Курбатова О.В., Сакулина Л.Л. Государственные услуги в условиях цифровизации государственного управления. // Вестник Московского университета МВД России. – 2020. - № 4. - С. 186-189.
4. Скидан А.В., Чипига Ю.А., Исюк А.А. Цифровизация как фактор повышения результативности государственного управления: проблемы и направления развития. // Государственное и муниципальное управление. Ученые записки. - 2021. - № 1. – С. 71-76.
5. Леднева О.В. Исследование зависимости уровня цифровизации органов государственного управления на качество предоставляемых услуг. // Инновации и инвестиции. – 2008. - № 12. - С. 348-352.
6. OECD Digital Economy Outlook 2017: Spotlight on Korea. [Электронный ресурс] - URL: <https://www.oecd.org/korea/digital-economy-outlook-2017-korea.pdf> (дата обращения: 20.10.2020)
7. E-Government Development Index: UN, United Nations E-Government Survey 2016: E-Government in Support of Sustainable Development, 2016. [Электронный ресурс] - URL: <https://publicadministration.un.org/egovkb/en-us/reports/un-e-government-survey-2016> (дата обращения: 20.10.2020)
8. E-Government Survey 2020: Digital Government in the Decade of Action for Sustainable Development. United Nations. [Электронный ресурс] - URL: [https://publicadministration.un.org/egovkb/Portals/egovkb/Documents/un/2020-Survey/2020%20UN%20E-Government%20Survey%20\(Full%20Report\).pdf](https://publicadministration.un.org/egovkb/Portals/egovkb/Documents/un/2020-Survey/2020%20UN%20E-Government%20Survey%20(Full%20Report).pdf) (дата обращения: 20.10.2020)
9. National Informatization White Paper: Toward a New Future – another 30years of development. National Information Society Agency. [Электронный ресурс] - URL: <https://eucyberdirect.eu/wp-content/uploads/2019/10/2017-national-informatization-white-paper.pdf> (дата обращения: 20.10.2020 г.).
10. Korean E-government Best Practices. Ministry of Interior and Safety. [Электронный ресурс] – URL: www.mois.go.kr/html/site/eng/eng_mov_2.html (дата обращения: 20.10.2020)
11. Веб-портал «Электронное правительство». [Электронный ресурс] - URL: <https://egov.kz/cms/ru/information/about/stat> (дата обращения: 01.06.2021)
12. О республиканском бюджете на 2021-2023 годы Закон Республики Казахстан от 2 декабря 2020 года № 379-VI ЗРК. [Электронный ресурс] - URL: <https://adilet.zan.kz/rus/docs/Z1300000088> (дата обращения: 01.06.2021)
13. Жумашева М.Б., Дуламбаева Р.Т. Социологический опрос населения Республики Казахстан по вопросам качества оказания государственных услуг, 2020 год. [Электронный ресурс] - URL: <https://docs.google.com/forms/d/1Kn6rprhPBd6YxxX0p-LWxVnhIRjstrb1EbXbQOQYJfs/edit#responses> (дата обращения: 01.06.2021)

М.Б. Жумашева, Р.Т. Дуламбаева

Қазақстан Республикасы Президентінің жанындағы Мемлекеттік басқару академиясы,
Нұр-Сұлтан, Қазақстан

**Мемлекеттік көрсетілетін қызметтерді цифрландыру:
Оңтүстік Кореяның тәжірибесі және оның Қазақстанда қолданылуы**

Аннотация. Бүгінгі күні цифрландыру мемлекеттік басқару жүйесінде ғана емес, жалпы әлемдік қоғамдастықтың дамуындағы жаһандық үрдіске айналды. Цифрландыру экономиканың барлық салаларындағы қызметтің тиімділігін арттырудың, сондай-ақ адам өмірінің сапасын жақсартудың құралы ретінде қабылданады. Цифрландыру қоғамдық дамудың, экономикалық қайта құрудың қозғалтқышына айналды және оның маңызды рөлі сөзсіз.

Цифрландыру әрбір заманауи экономиканың ажырамас бөлігіне айналды. Мемлекеттік басқарудың тиімділігін қамтамасыз ету үшін әлем елдері барлық салаларға ақпараттық-коммуникациялық технологияларды енгізуге ұмтылуда. Қазақстандағы цифрландыру экономиканың мүмкіндіктерін кеңейтуге және халықтың өмір деңгейіне қанағаттану деңгейін арттыруға мүмкіндік береді. Сондықтан цифрландыру саласындағы шетелдік тәжірибені зерттеу өзекті мәселе болып табылады.

Бұл мақалада Оңтүстік Кореяның мысалында мемлекеттік басқаруда цифрландыруды енгізудің ең озық тәжірибесі қарастырылған. Оңтүстік Корея «электрондық үкіметті» дамытудағы Азиядағы сөзсіз көшбасшы, сонымен қатар әлемдегі үш көшбасшының бірі болып табылады. Халықаралық ұйымдар Оңтүстік Кореяны ақпараттық-коммуникациялық технологиялар саласындағы қарқынды дамып келе жатқан елдердің қатарына қосады. Бұл өзінің миллиондаған халқын жоғары жылдамдықты интернетпен, сапалы және жылдам мемлекеттік қызметтермен қамтамасыз ететін мемлекет.

Мақалада мемлекеттік қызметтерді көрсету тұрғысынан мемлекеттік басқаруды цифрландыру саласындағы негізгі бағыттар талданған. Сонымен қоса, цифрландыру саласындағы бағдарламалық құжаттар қарастырылды. Зерттелген тәжірибеге сүйене отырып, Оңтүстік Кореяның цифрлық тәжірибесін Қазақстанда қолдану мүмкіндігі туралы ұсыныстар әзірленді.

Түйін сөздер: цифрландыру; мемлекеттік көрсетілетін қызметтер; электрондық үкімет; мобильдік үкімет; мемлекеттік басқару; цифрлық трансформация.

M.B. Zhumasheva, R.T. Dulambayeva

Academy of Public Administration under the President of Kazakhstan, Nur-Sultan, Kazakhstan

Digitalization of public administration: the experience of South Korea and its applicability in Kazakhstan

Abstract. Today digitalization has become a worldwide trend not only in the public administration system, but also in the development of the world community as a whole. Digitalization is perceived as a tool for increasing the efficiency of activities in all sectors of the economy, as well as improving the quality of human life. Digitalization has become the engine of social development, economic transformation, and its important role is undeniable.

Digitalization has become an integral part of every modern economy. In order to ensure the effectiveness of public administration, the countries of the world are striving to introduce information and communication technologies in all sectors. Digitalization in Kazakhstan makes it possible to expand the possibilities of the economy and increase the level of satisfaction of the population with the standard of living. Therefore, study of foreign experience in the field of digitalization is an urgent issue.

This article examines the most advanced experience in implementing digitalization in public administration using the example of South Korea. South Korea is the undisputed leader in Asia in the development of e-government, and is also one of the three leaders in the world. International organizations rank South Korea as one of the most rapidly developing countries in the field of information and communication technologies. This is a state that provides population with high-speed internet, high quality, and fast public services.

The article analyzes the main directions in the area of digitalization of public administration in terms of the provision of public services. The study discusses policy documents in the field of digitalization. Based on the experience learned during the study recommendation were developed on the possible application of the digital experience of South Korea in Kazakhstan.

Keywords: digitalization; public services; e-government; mobile government; public administration; digital transformation.

References

1. Gosudarstvennaya programma «Cifrovoy Kazahstan» Postanovlenie Pravitel'stva Respubliki Kazahstan ot 12 dekabrya 2017 goda № 827 [State program «Digital Kazakhstan» Resolution of the Government of the Republic of Kazakhstan dated December 12, 2017 No. 827]. [Electronic resource] - Available at: <http://adilet.zan.kz/rus/docs/P1700000827> (Accessed: 01.06.2021)
2. Barsegyan M.D. Cifrovaya ekonomika: vozmozhnosti primeneniya uspehnogo opyta Respubliki Koreya v Rossii, Innovacii i investicii [Digital Economy: Possibilities of Application of the Successful Experience of the Republic of Korea in Russia, Innovations and Investments], 7, 46-52 (2020). [In Russian]
3. Kurbatova O.V., Sakulina L.L. Gosudarstvennye uslugi v usloviyah cifrovizacii gosudarstvennogo upravleniya, Vestnik Moskovskogo universiteta MVD Rossii [Public services in the context of digitalization of public administration, Bulletin of the Moscow University of the Ministry of Internal Affairs of Russia], 4, 186-189 (2020). [In Russian]
4. Skidan A.V., CHipiga YU.A., Isyuk A.A. Cifrovizaciya kak faktor povysheniya rezul'tativnosti gosudarstvennogo upravleniya: problemy i napravleniya razvitiya, Gosudarstvennoe i municipal'noe upravlenie. Uchenye zapiski [Digitalization as a factor of increasing the effectiveness of public administration: Problems and directions of development, State and municipal administration. Scholarly notes], 1, 71-76 (2021). [In Russian]
5. Ledneva O.V. Issledovanie zavisimosti urovnya cifrovizacii organov gosudarstvennogo upravleniya na kachestvo predostavlyаемых uslug, Innovacii i investicii [Study of the dependence of the level of digitalization of government bodies on the quality of services provided, Innovation and investments], 12, 348-352 (2008). [In Russian]
6. OECD (2017), Digital Economy Outlook 2017: Spotlight on Korea, OECD Publishing. [Electronic resource] - Available at: <https://www.oecd.org/korea/digital-economy-outlook-2017-korea.pdf> (Accessed: 20.10.2020)
7. UN (2016), E-Government Development Index: United Nations E-Government Survey 2016: E-Government in Support of Sustainable Development. [Electronic resource] - Available at: <https://publicadministration.un.org/egovkb/en-us/reports/un-e-government-survey-2016> (Accessed: 20.10.2020)
8. UN (2020), E-Government Survey 2020: Digital Government in the Decade of Action for Sustainable Development. [Electronic resource] - Available at: [https://publicadministration.un.org/egovkb/Portals/egovkb/Documents/un/2020-Survey/2020%20UN%20E-Government%20Survey%20\(Full%20Report\).pdf](https://publicadministration.un.org/egovkb/Portals/egovkb/Documents/un/2020-Survey/2020%20UN%20E-Government%20Survey%20(Full%20Report).pdf) (Accessed: 20.10.2020)
9. National Information Society Agency (2017), National Informatization White Paper: Toward a New Future – another 30years of development. [Electronic resource] - Available at: <https://eucyberdirect.eu/wp-content/uploads/2019/10/2017-national-informatization-white-paper.pdf> (Accessed: 20.10.2020)
10. Ministry of Interior and Safety (2017), Korean E-government Best Practices. [Electronic resource] - Available at: www.mois.go.kr/html/site/eng/eng_mov_2.html (Accessed: 20.10.2020)
11. Veb-portal «Elektronnoe pravitel'stvo» [Web portal «Electronic government»]. [Electronic resource] - Available at: <https://egov.kz/cms/ru/information/about/stat> (Accessed: 01.06.2021)
12. O respublikanskom byudzhete na 2021-2023 gody Zakon Respubliki Kazahstan ot 2 dekabrya 2020 goda № 379-VI ZRK [On the republican budget for 2021-2023 Law of the Republic of Kazakhstan dated December 2, 2020 No. 379-VI ZPK]. [Electronic resource] - Available at: <https://adilet.zan.kz/rus/docs/Z1300000088> (Accessed: 01.06.2021)
13. Zhumasheva M.B., Dulambaeva R.T. Sociologicheskij opros naseleniya Respubliki Kazahstan po voprosam kachestva okazaniya gosudarstvennyh uslug, 2020 god [Sociological survey of the population of the

Republic of Kazakhstan on the quality of the provision of public services, 2020]. [Electronic resource] - Available at: <https://docs.google.com/forms/d/1Kn6rprhPBd6YxxX0p-LWXVnhIRJstrb1EbXbQQYJfs/edit#responses> (Accessed: 01.06.2021)

Сведения об авторах:

Жумашева М.Б. – **основной автор**, докторант, Академия государственного управления при Президенте Республики Казахстан, пр. Абая, 33а, Нур-Султан, Казахстан.

Дуламбаева Р.Т. – доктор экономических наук, профессор Института управления Академии государственного управления при Президенте Республики Казахстан, пр. Абая, 33а, Нур-Султан, Казахстан.

Zhumasheva M.B. – **The main author**, Ph.D. student, Academy of Public Administration under the President of Kazakhstan, 33a Abay ave., Nur-Sultan, Kazakhstan.

Dulambayeva R.T. – Ph.D. in Economics, Professor at the Institute of Management, Academy of Public Administration under the President of Kazakhstan, 33a Abay ave., Nur-Sultan, Kazakhstan.