

文章题目 全球领先的韩国电子政务

发表日期 2007-12-12 16:38:09

内 容

作者：王欣 来源：学习时报 时间：2007年11月26日

今年8月，美国布朗（Brown）大学发布了最新《全球电子政务》年度研究报告。报告指出，在全球各国电子政务绩效评估中，韩国电子政务服务水平全球第一。美国和英国电子政务分别位于第4名和第5名。报告还指出，韩国政府网站组织非常出色，网站上提供丰富的信息和服务。韩国政府门户多达500多个可在线执行的服务。其它各部门网站也有大量在线服务，如网上交税、律师考试结果查询，寻找朝鲜失散亲属等。韩国电子政府网站还具有很高水平的个性化功能，让用户管理自己的网上活动。此外，大部分站点提供PDF或无线接入，几乎所有站点都允许访问者订阅E-mail通知。韩国政府网站与用户的互动特色也非常显著。每个政府站点都在显著位置包含访客留言或论坛。在设计上，韩国网站色彩丰富的按钮对于导航的提示明确。总体上，韩国网站在保持以访问者用户为中心的基础上，提供了丰富的特色。

上世纪90年代，通过实施“信息化促进及21世纪电子韩国发展计划”，韩国政府的电子政务建设开始起步。2001年1月，韩国总统金大中发表关于建设基于知识的信息社会的韩国国家发展远景报告，与此同时，韩国成立由著名专家和政府高级首脑（政府重要部门的副部长级官员）组成的电子政务专门委员会，指导和规划韩国的电子政务建设。其具体内容包括：

（1）创建世界领先的政府服务体系。为实现“任何公民在任何地点通过单击鼠标即可获得满意的政府服务”的建设目标，韩国政府通过构建“唯一视窗电子政府”（Single Window E-Government）服务平台，为公民在线提交政府服务申请文件、查询政府信息服务提供了有效、简易的方式，从而极大地提高了政府服务质量和公民的满意度。民众可以选择电子方式获取政府发布的各类文件，同时，在“唯一视窗电子政府”服务平台上，政府和各公共服务机构通过网络系统共享各类相关重要信息，大大减少了冗余的行政流程。

（2）构造面向市场和企业的政府，全力支持企业的发展。韩国政府将政府采购系统和绝大部分的针对企业的服务功能集成到“唯一视窗电子政府”服务平台。一方面积极推动政府服务的透明化，为企业提供了高质量的政府服务；另一方面也全面推进政府公共行政部门的电子政务系统与企业电子商务应用环境的融合，为企业提供公平的市场竞争环境。

（3）建设更加高效、透明、民主的政府。韩国政府认为，政府透明与民主的基础在于政府各部门和公共服务机构为公众提供实时、高效的政务服务，并且公民能够通过电子政务系统与政府实现有效的双向沟通。为此，韩国各级政府机构的财务管理、雇员培训、人力资源管理和其他主要内部服务系统均必须迁移到统一的网络系统中，从减少内部的重复工作入手，适时地推进电子审批和电子文档工程，实现政府无纸化办公和政府流程的改造与提升。

目前，韩国电子政务成功地实施，得益于其方略的制定。韩国电子政务方略主要包括3大目标共11项基本措施。具体如下：

（1）为公民和企业提供更优质的政府服务。主要措施：1. 五大主要政府服务系统（居民登记、房地产服务、交通车辆管理等）之间实现信息共享。2. 建立社会保险信息共享系统，为医疗保险、养老金保险、失业保险、工伤事故赔偿保险提供广泛的信息支持和信息共享。3. 建立家庭税务服务系统，实现在线税务填报、电子票据、电子支付税收咨询、相关税务信息及税务电子证书的发放。4. 建立电子政府采购系统，以实现政府采购的透明化。

（2）提升政府行政的效益。主要措施：1. 构建国家财政信息系统，为国家财政预算、财政分配、财务结算提供新的工作平台，使得相关财务信息通过各部门之间的信息网络实现共享。2. 建立国家教育信息系统，将韩国1000多所中小学16个州（省）的政府教育部门、韩国教育部整合在一个统一的网络系统中。学生、家长和教育工作者均可共享全国的教育资源，同时促使教育行政管理工作变得更有效率，教育工作者的文书工作量也大大下降，重复劳动大为减少。同时，国家教育信息系统也向全社会提供优质的教育服务和终身教育机会。3. 建立地方政府网络系统，在韩国232个地方政府之间实现包括居民注册、交通工具登记、家庭注册等信息在内的完全共享，从根本上提高政府服务的效率和透明度。4. 通过实施政府职员支持系统，建立起一套包括雇佣、提升、赔偿、培训、社会福利在内的完整、规范、透明、公正、高效的政府公务人员管理系统。

（3）建立电子政务的基础应用。主要措施：1. 扩大政府各部门之间电子审批和电子文档的应用范围。2. 扩大电子签名和电子印章系统的使用，逐步建立起电子政务系统的信任管理机制。3. 实施政府计算机网

络集成系统，将各个政府部门之间的计算机系统进行互联互通，实现政府数据库的合理共享，构建一个综合的管理信息系统。


韩国电子政务系统的这11项具体措施的成功实施，不仅提高了韩国的国家竞争能力，也极大地提高了韩国人民的生活和生存质量。这11项基本措施的共同特点就是需要将各种不同的系统和数据库整合成一个完整的统一的信息服务网络平台，这需要政府各相关部门的全力支持和配合。在韩国电子政务项目的实施中，由韩国著名专家和政府高级首脑组成的电子政府专门委员会在保证政府部门之间的相互合作与配合，促进各项项目的顺利实施中起到了核心枢纽的作用。

现在，韩国正在制定下一代电子政务的目标，就是用最新信息技术，提供高质量的公共服务，而且强化政府政策的基盘，进而强化公民和政府之间信赖关系。

从公共服务方面来看，韩国下一代电子政务的推进方向的特征是：(1)从断绝的服务转变到共有的服务，也就是说，从面向政府部门为主的服务，以及政府工作的部分自动化，向面向公民为主的服务，以及部门之间的无缝隙合作和系统间联动与整合开始转变。(2)从电子的服务发展到无所不在的服务，也就是说，从过去的单一服务通道、以供应者为主的一方服务以及共有服务，向多个服务通道，以使用者为主的选择服务，以及个人化和智能化的服务开始转变。(3)从机能为主的服务转变到社会的服务，也就是从以行政便利为主的服务，政府的服务，尤其是中央政府的服务，向以使用者价值为主的服务，国家社会的服务，特别是中央和地方政府联结的服务进行转变。

现在韩国电子政务只是以供应者——政府部门为主的服务，而且政府工作只是实现了部分自动化；从服务提供渠道看，当今韩国电子政府的电子服务是通过单一服务渠道以供应者为主的一方服务；从导向上看，以政府便利为主的服务和中央政府为主的服务。因此，韩国下一代电子政务的公共服务的改善方向要倡导以客户为主的服务方向，政府部门内部和政府部门之间无缝隙的合作和整合现有的应用系统，以使用者价值为主的服务及中央和地方政府联结为导向的服务，指向无所不在的计算机化环境下提供无所不在的服务，通过多种服务通道提供以使用者为主的选择服务和个性化和智能化的服务。

---

 [回到目录](#)

---

▼ [下篇文章](#)

[韩国力推无处不在的电子政府](#)

2007-11-1 17:01:10