



КУРСОВА РАБОТА

НА ТЕМА:

**НЕОБХОДИМОСТ ОТ ВЪВЕЖДАНЕ НА Е-УПРАВЛЕНИЕ В
ПУБЛИЧНИЯ СЕКТОР**

Изготвил:

Проверил:

София, 2017

УВОД

Най-известното достижение в информационните и комуникационните технологии (ИКТ) е появата на интернет, уеб базирани технологии (e-Technologies) и глобалните мрежови икономики. Днес, e-технологиите играят все по-важна роля в нашия всекидневен живот. Те фундаментално са трансформирали технологичните, икономически, политически и социални пейзажи.

Конкуrentният императив на частния сектор е довел до постоянно нарастване на дигиталния бизнес. Това се отнася до своевременна доставка на продукти и / или услуги по икономически ефективен начин. В резултат на това частният сектор непрекъснато определя по-високи стандарти в обслужването (чрез прилагането на решения за електронен бизнес и електронни услуги). Най-значителната промяна в частния се свързва с революционизиране на управлението на веригата за доставки и управление на веригата на стойността чрез приложението на електронни технологии.

Все пак, с увеличение на публичния интерес в прилагането на електронни технологии са се увеличили очакванията, че подобни технологии ще бъдат приети в рамките на националното и местното управление. През последното десетилетие много стратегии в публичния сектор признават стратегическата стойност на e-технологиите. Те също така признават необходимостта от подобряване на ефективността на бизнес процесите, подобряване на достъпа на гражданите до информация и услуги и по-добрите отношения както с граждани, така и с частния сектор. Следователно, много иновативни институции в общественния сектор в световен мащаб са създали нови начини за използване на електронния бизнес и електронните услуги (известни като електронно правителство или e-управление), за да се отговори на необходимостта от промяна¹. Местни, регионални и националните правителства по целия свят се опитват да разширят обслужването и гражданското участие чрез предоставяне на ефективни електронни услуги. Това отразява нарастващото приемане на идеята, че постигането на отлично обслужване на клиентите е толкова важно за публичния както и за частния сектор.

Въвеждането на решения за електронни услуги в рамките на общественият сектор се занимава основно с елиминиране на използването на традиционна информация и йерархии. Нещо повече, e-услугите и електронният бизнес (чрез електронно управление) са променили фундаментално начините, по които

¹ Graban, M.: Lean Hospitals - Improving Quality, Patient Safety and Employee Satisfaction, New York, NY (2009)