



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.

Конкурентният 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)

логистичните процеси и доставките се управляват в обществения сектор. Въпреки това, електронното управление остава предизвикателство както гражданите, така и за агенциите от обществения сектор.

Правителствата трябва не само да увеличат максимално ползите (чрез прилагане на електронно управление и е-правление), но също така те трябва да избягва множеството клопки (икономически, социални и културни) свързани с бързите технологични промени. С друг думи, въпреки напредъка в технологиите, предизвикателствата пред ефективното е-управление в днешното общество на знанието са големи.

През последните няколко години има широк дебат за ефективността на електронното обслужване в публичния сектор².

Технологията несъмнено е гръбнакът на инфраструктурата, която е необходима за поддържане на електронни правителствени инициативи. И все пак има опасност от поставяне на твърде голям акцент върху технологичния аспект на електронните услуги. Нещо повече, политическата и финансова подкрепа за проекти за електронно управление са придружени от политическа реторика и реклама. Потенциалните ползи от електронните технологии в обществения сектор могат да се материализират само когато се въведат в условията на добре планирана и изградена социална, културна и политическа среда. Съществува и необходимост от оценка на ефективността с цел оценка на напредъка (и ефективността). Ако гражданите трябва да се възползват от ефикасността и потенциалната рентабилност на електронното управление то тогава от съществено значение е ревизирането на традиционните структури в публичния сектор и конвенционалните правителствени парадигми.

2. Електронни технологии в помощ на е-управлението

Електронното управление формира основата за дигитална или електронна услуга и зависи от стабилната технологична инфраструктура. Електронното обслужване обаче не е техническо упражнение, а по-скоро опит за подобряване на политическата и социалната среда и има за цел да доведе до основополагаща промяна в начините на функциониране на правителството. Въвеждането на ИКТ с цел автоматизиране на функциите на публичния сектор и въвеждането на е-услуги няма автоматично да създаде по-добро или по-отворено управление - освен ако не се

² Ndou, V.D. (2004). "E-Government for Developing Countries: Opportunities and Challenges". The Electronic Journal on Information Systems in Developing Countries, Vol. 18, No. 1, pp. 1-24.