

РЕЦЕНЗИЯ

от проф. д-р Севдалина Гъльбова

член на научното жури, определено със Заповед № 1475/21.06.2012 г.
на Ректора на ЮЗУ „Неофит Рилски” – Благоевград
в конкурс за придобиване на образователната и научна степен „доктор” по
научната специалност „Организация и управление извън сферата на
материалното производство (по отрасли и подотрасли)” в професионално
направление 3.8. Икономика, област на висше образование 3. Социални,
стопански и правни науки
на Емилия Миткова Миланова редовен докторант в катедра
„Публичноправни науки и публичен мениджмънт ” при Правно-
историческия факултет
за дисертационен труд на тема **„Проблеми и перспективи на
електронното административно обслужване, изпълнявано от
общинските и областни администрации в Република България”**

1. Представени документи за рецензия

➤ **Дисертационният труд на тема „ Проблеми и перспективи на
електронното административно обслужване, изпълнявано от общинските и
областни администрации в Република България”,** разработен от
докторантката Емилия Миткова Миланова е с обем от 250 стр. и с отделно
оформени 12 приложения с обем от 102 стр., което показва, че общият обем е
впечатляващ - 352 стр.

Трудът съдържа всички необходими елементи, съответстващи на
стандартизираните изисквания: заглавна страница, съдържание, увод, четири
глави, завършващи с изводи и резултати, заключение, справка за приносите в
дисертационния труд, библиография, списък на използваните съкращения,
списък на приложенията и самите приложения.

Оценявам усилията на докторантката относно старателното оформяне на
библиографията, която включва 207 заглавия, обособени в два раздела – за
източниците на български и на чужд език, подредени азбучно и по видове.

Голям е броят на приложенията, които за удобство са оформени
самостоятелно и съдържат изключително богат фактологичен материал,

примерни клиентски харти, технологични карти, инструкции, правила, меморандуми, споразумения и други видове нормативни документи, анкетни карти и др.

➤ **Авторефератът** на дисертационния труд е с обем от 39 стр., добре структуриран и подходящо илюстриран с таблици и диаграми.

В общата характеристика на дисертационния труд са разкрити неговата актуалност, значимост, цел, обект, предмет и методология на изследването, подробно са формулирани отделните задачи на изследването.

Кратко, но точно и ясно е изложено съдържанието на труда в последователността на отделните четири глави с акцент върху решените задачи и същността на извършените изследвания.

Авторефератът съдържа 11 теоретико-методологични и 3 научно-приложни приноси на труда.

Приложен е библиографски списък на публикациите по темата на дисертационния труд.

➤ **Публикациите на докторантката** по темата на дисертационния труд са четири.

Прави впечатление, че всички публикации са самостоятелни и са включени в научните известия на ЮЗУ „Неофит Рилски”, в сп. „Икономическа мисъл”-БАН, в сборник от международна научна конференция на Правно-исторически факултет от 2012 г. и представят възлови моменти от извършеното изследване.

➤ **Автобиографията** на докторантката е представена в европейски формат.

Емилия Миланова е завършила две магистърски програми– магистър по ”Публична администрация” (1999 г.) и по „Право” (2002 г.) в ЮЗУ „Неофит Рилски”. Има сертификати и удостоверения за завършени курсове и програми по защита на класифицираната информация (2007 г.) и по информационни технологии, за одитор на системи за управление на информационната

сигурност (2008 г.), за специализации по „Организация на административната дейност и процеси” и по „Европейска административна практика” (2009 г.), по компютърни умения и др.

Работи като преподавател по „Управление на човешките ресурси” в Правно-историческия факултет на ЮЗУ „Неофит Рилски” (2012 г.).

В периода 2011-2012г. е заемала длъжността „юрисконсулт и организатор” в НТС-Благоевград, а от 2000-2010 г. като експерт, началник-сектор и служител по сигурността на информацията в Областната администрация – Благоевград.

По мое мнение докторантката Емилия Миткова Миланова по процедурата е предоставила необходимата документация в достатъчен обем и изчерпателно съдържание.

2. Актуалност, значимост и същност на темата, разработена в дисертационния труд.

Актуалността на темата е безспорна в условията на информатизация на обществото и приоритетно развитие на електронното правителство (е-Правителството) в Република България и акцентира върху електронното административно обслужване в общинските и областните администрации.

Динамиката на прехода е в пряка връзка с динамиката на развитие на електронното административно обслужване между администрациите и е част от стъпките по реализацията на е-Правителството в страната.

Разкритата сложна картина на състоянието на електронното административно обслужване в общинските и областните администрации в условията на преход и необходимостта от оптимизация на тази мрежа чрез определяне на механизмите и съдържанието на съответните промени провокира формирането на стратегия и моделиране на неговото бъдещо развитие и е целесъобразно да се базира на резултатите от прилагането на научно-обоснован подход, което определя и **значимостта** на дисертационния труд.

Актуалността и значимостта на разработваната тема са определени и в резултат на задълбоченото проучване на голям брой – 207 литературни източници, които са компетентно подбрани и обхващат многоаспектно решавания проблем.

Комплексният анализ и оценка на състоянието на използването на електронни административни услуги и отчитане влиянието на протичащите иновационни процеси са допринесли за правилното формулиране на целта на дисертационното изследване и определяне на конкретните задачи, решаването на които да осигури постигане на поставената цел, а именно да се разработи и предложи модел за предоставяне на електронни административни услуги на ниво общинска и областна администрации като част от е-Правителството в Република България.

За постигане на целта допринасят и използваната методология като комплекс от подходящи методи и подходи: информационен подход, проучване, наблюдение, системен и структурен анализ, анкетиране; обобщаване, оценяване и синтез, както и онагледяване на резултатите и други.

В първа глава на дисертационния труд, озаглавена **„Ретроспекция за развитието на организацията в административното обслужване”** в обем от 68 стр., докторантката се базира на проученото състояние на информационното осигуряване с основополагащи нормативни документи: концепцията, стратегията, наредбата и др., разработени в страната и на международната практика по отношение на електронното административно обслужване.

Тя прави обосновани изводи относно местата за административно обслужване, вътрешните административни актове и документи и достъпа до информацията - до заявяването и получаването на административните услуги и предлага вариант на вътрешни правила, съответстващи на различните видове (нива) администрации, включващи изискванията относно: реда и организацията на административното обслужване, примерните харти на клиента, технологичната карта на услугите, стратегията и плана за неговото

усъвършенстване, организацията на документооборота и др., базирайки се на отделните функционални фази на процеса и на неговата многопластовост.

В края на първата глава са формулирани 5 извода, акцентиращи върху резултатите от извършеното анализиране на организацията на административното обслужване.

Във **втората глава „Електронните административни услуги в контекста на електронното правителство”**, която е развита в обем от 51 стр. компетентно и многоаспектно е представена същността на електронното правителство от гледна точка на правната регламентация, обвързаността му с електронното управление, етапите на неговото изграждане, обхватът на електронните услуги, създаването и функционирането на електронните регистри и останалите компютърни ресурси.

Извършеният задълбочен исторически преглед на развитието на електронното правителство в развитите страни, в нашата страна и на конкретните стъпки на Европейския съюз за създаване на трансевропейско електронно обслужване (е-Европа, е-TEN и др.) идентифицират проблема за ефективното изграждане на електронно правителство в отделните страни, респективно в Република България.

Заслужава да се отбележи наличието на подробна терминологична справка, свързана с електронното правителство, изчерпателният списък с около 30 различни видове нормативни документи, приети у нас в периода след 2000 г. до настоящия момент: стратегии, национални програми, планове, закони, решения, постановления, наредби, инструкции и др., подходящо обобщените и представени в табличен вид „приложения” на електронното правителство в направленията: администрация- администрация, администрация-граждани и администрация-бизнес, както и т.нар. фронт-офис и бек-офис приложения.

Необходимото внимание трябва да се отдели и на акцента върху използването на новите информационни и комуникационни технологии от електронното правителство, които докторантката е успяла да групира по

следния начин: локална мрежа, мрежови комуникации, интернет-страници, портали, електронен подпис и електронни карти, мобилни комуникации, информационни системи и бази данни, електронни услуги и др.

Видно е, че за проучването и подбора на данните са използвани източници, съдържащи достоверна информация.

Многоаспектното и интегрално по характер изследване, чиито резултати са обобщени и представени във втората глава представляват солидна база и обосновават необходимостта от разработването на концептуален модел на административните електронни услуги.

Втората глава завършва с 4 отделно формулирани изводи.

Третата глава на дисертацията е озаглавена **„Електронно административно обслужване – теоретико-методични аспекти”** е с **най-голям обем от 150 стр.** и следва в логическа последователност предишните две глави, представяйки компетентно получените конкретни резултати.

Акцентирано е върху изграждането на ефективно електронно управление в Република България, което се свързва с необратимите промени в посока на реализиране на е-Правителство.

Подробно е представена действащата правна уредба в Република България чрез разкриване обхвата и действието на: административно-процесуалния кодекс, закона за електронния документ и електронния подпис, закона за защита на личните данни, закона за електронното управление и съответните подзаконови актове - Постановление 153 и деветте наредби за доставчиците на услуги, електронния подпис, за вътрешния оборот на електронни документи, за регистрите на информационни обекти и електронни услуги, за единната среда за обмен на електронни документи, за оперативна съвместимост и информационна сигурност и др.

Извършеният съпоставителен анализ на съдържанието и прилагането на нормативната база от конкретни общински администрации е провокирал ранжирането на административните услуги по видове и формалните изисквания

по предоставянето им, обобщени и представени в табличен вид, както и разкриването на личната позиция на докторантката относно необходимите промени, свързани с подобряване на качеството на обслужването на потребителите на електронните административни услуги.

За целта към раздели 3.4, 3.5, 3.6, 3.7 и 3.8 са включени пет фигури, които обаче, не са номерирани.

В отделно приложение (Приложение № 9), докторантката е предложила примерен вариант на вътрешните правила, свързани с изискванията на електронното правителство.

Като специалист по стандартизация и системи за управление на качеството, високо оценявам усилията на докторантката да развие проблема за разработването и внедряването на интегрирана система по управление на качеството и управление на информационната сигурност на базата на международните стандарти ISO 9001:2008 и ISO 27001:2005 в областта на електронното административно обслужване.

И третата глава завършва с 4 формулировки на направените изводи.

Четвъртата глава на дисертацията е озаглавена „Изследване на реализирани към момента проекти, свързани с електронното правителство в Република България и концептуален модел за развитие на съществуващите практики” и е развита в обем от 57 стр.

Извършеното проучване и анализиране на реализираните в страната проекти, свързани с електронното правителство има широк обхват и включва централната администрация, областни и общински администрации, както и значими международни проекти.

На ниво централна администрация са анализирани почти всички министерства, както и следните агенции и национални институти: Националната агенция за приходите, Агенция „Митници”, Агенцията по вписванията, Националния осигурителен и Националния статистически институт.

Резултатите от анализа показват, че вида и формите на електронните услуги са адаптирани към спецификата на конкретната дейност и са развити в различна степен. Централният портал към МТИТС интегрира електронните услуги на отделните администрации като единна входна точка на електронното правителство и е развит в няколко модула като цели да осигури т.нар. „обслужване на едно гише”, осигуряващо редица предимства. Констатирано е, че работата по проектите продължава и се цели да се осигури устойчивост на реализираните проекти и премахване на различните проблеми с оглед ускоряване на неговото ефективно функциониране.

За областните администрации е извършен анализ на проектите във Варна, Стара Загора, Ямбол, Пловдив, Габрово, Благоевград, Ловеч, Велико Търново, Сливен и Плевен, а за общинските в община Варна, Добрич, Кърджали, Враца, с. Варвара, община Козлодуй, Дряново и Габрово.

Докторантката правилно се е ориентирала към извършването на SWOT анализ като в табличен вид са отразени силните и слабите страни, възможностите и заплахите и е подбрана стратегията „Макси-Макси” за устойчиво развитие, целяща максимално използване на вътрешните силни страни и външните възможности за отделните проекти.

Информацията за реализираните международни проекти, свързани с електронното правителство е добре обработена и подходящо обобщена, представена в табличен вид в седем отделни таблици чрез съответния индекс на развитие на електронното правителство. В първата таблица са посочени най-развитите държави в света, последвани от тези в Европа, Африка, Северна и Южна Америка и Азия.

Като недостатък при оформянето ще посоча липсата на номериране на отделните таблици, което може да затрудни тяхното цитиране и ползване.

От извършените до тук изследвания логично следва разработването на „концептуален модел за развитие на съществуващите практики” относно предоставянето на електронни административни услуги, получен с помощта на

използвания метод „Case Study”. Описани са отделните етапи на прилагане на метода за конкретния случай. В табличен вид са посочени отделните стъпки по реализацията на проект за електронно административно обслужване.

Подчертава се, че предложеният модел е приложим за всяка администрация в условията на реализация на електронното правителство в Република България.

С голяма значимост е извършеното емпирично изследване на електронното административно обслужване в област Благоевград, в рамките на разработен проект, чиято цел е да се разкрие, анализира и оцени състоянието на използването на тези услуги. Разработените анкетни карти съдържат както открити, така и закрити въпроси като събирането на данните е извършено чрез „работа на терен”. Получените резултати са обобщени и представени чрез три кръгови диаграми.

Четвъртата глава завършва с 5 отделно обособени изводи за получените резултати.

3. Приноси на дисертационния труд.

Оценявам формулираните приноси в дисертационния труд като научни, наречени от докторантката теоретико-методологични, и научно-приложни.

Към приносите с **научен (теоретико-методологичен) характер** могат да се отнесат свързаните с разработения комплексен подход и извършеното многоаспектно мащабно изследване на административното обслужване в Република България и синтезирането на концептуален модел за електронно административно обслужване.

Докторантката е формулирала и обосновава конкретен научен проблем, насочен към развитието на електронното административно обслужване, изпълнявано от общинските и областни администрации в страната.

Към значимите **научно-приложни приноси** могат да се отнесат свързаните с разработването на примерни вътрешни правила за различните видове администрации, проведеното аналитично изследване на реализираните

български проекти, емпирично изследване на потребителите на електронни административни услуги и др.

Тези приноси могат да се отнесат по характер към определяне и доказване на нови страни на съществуващи проблеми с нови средства и получаване на нови и на потвърдителни факти.

Оценката ми за приносите на дисертационния труд е положителна, но смятам, че е добре да бъдат по-обобщено формулирани и без повторения.

4. Критични бележки и препоръки.

Критичните ми бележки към дисертационния труд са от формално естество, като например:

- липсва поредно номериране на таблиците и фигурите в рамките на дисертационния труд, което нарушава реда и удобството при цитирането им и при ползването на труда;

- в приложения списък на съкращенията липсват използваните съкращения на латиница;

- в текста могат да бъдат избегнати някои повторения

- липсва номериране на приносите на дисертационния труд, което също води до неудобства при неговото ползване.

Позволявам си да препоръчам на докторантката да продължи изследванията си и да мултиплицира получените и да постигне нови резултати за по-широк кръг общински и областни администрации, с което да даде своя принос за ефективното доизграждане на електронното правителство в нашата страна.

Направените критични бележки и препоръки не намаляват достойнствата на дисертационния труд.

5. Заключение

Разработеният дисертационен труд представлява актуално и значимо изследване, резултат от задълбочено проучване на българския и чуждестранен

опит, отразен в големия брой информационни и нормативни източници, релевантни на темата, от натрупаните и приложени полезни знания в изследваната област, от оригиналния подход за постигане и получаване на нови и приложими резултати.

Във връзка с гореизложеното, убедено давам положителна оценка на разработения дисертационен труд на тема: „ **Проблеми и перспективи на електронното административно обслужване, изпълнявано от общинските и областни администрации в Република България**” и препоръчвам на уважаемите членове на научното жури да присъдят на докторантката Емилия Миткова Миланова образователната и научна степен „доктор” в професионално направление 3.8. „Икономика” към 3. „Социални, стопански и правни науки” по научната специалност „Организация и управление извън сферата на материалното производство”.

29.08.2012 г.

Рецензент:

гр. София

/проф. д-р Севдалина Гълъбова/