

# УНИВЕРСИТЕТ ПО БИБЛИОТЕКОЗНАНИЕ И ИНФОРМАЦИОННИ ТЕХНОЛОГИИ

---

## СТАНОВИЩЕ

за дисертационен труд за получаване на образователната и научна степен „доктор“ в образователно направление 3.5 „Обществени комуникации и информационни науки“, по докторска програма „Организация и управление извън сферата на материалното производство“

Автор на дисертационния труд: Емилия Миткова Миланова – докторант в Правно-историческия факултет на ЮЗУ „Н. Рилски“ – Благоевград

Тема на дисертационния труд: “Проблеми и перспективи на електронното административно обслужване, изпълнявано от общинските и областни администрации в Република България”

Автор на становището: професор, д.т.н. Цветан Семерджиев – директор на Институт за научни изследвания и обучение на докторанти в УНИБИТ

### ***1. Актуалност и значимост на разработвания в дисертационния труд проблем***

*Актуалността* на изследванията в областта на „Електронното правителство“ (e-Правителство) се определят от централното място и голямото значение което имат за развитието на административното управление на Република България. Те са част от научните търсения в областта на информационните науки и технологии, които удовлетворяват важна социалната потребност. Желанието да се удовлетвори тази потребност повишава приоритета на изследванията по тази тематика. Те са насочени към създаването на научни предпоставки за създаване на e-Правителство в Република България и на внедряване на Електронните услуги (e-Услуги) на „едно гише“. Общата им цел е да се постигне качествено ново ниво на прозрачност на дейността на администрацията и да се ограничат корупционните практики.

*Значимостта* на предложения дисертационен труд се определя от ролята и мястото на полученото в него ново знание. То допълва и обогатява

представите за Електронното правителство и разкрива натрупаното изоставане във внедряването му в Република България.

## ***2. Степен на проникване в проблема и оценка за състоянието на решаването му към настоящия момент***

Авторката подхожда методологично правилно към решаването на формулираните задачи. Тя използва научни методи, които са ѝ осигурили навлизане в изследвания проблем до степен, която дава възможност да се получат нови знания.

## ***3. Относно избраната методика на изследванията***

*Методиката на изследването* се базира на изучаването на натрупания до момента опит и добри практики в областта на е-Правителство и е-Услуги. Тя включва анализ и оценка на наличните публикации по темата, сравнителен и ретроспективен анализ на получените до сега резултати, откриване и изучаване на документи, провеждане на консултации и събеседване със специалисти и експерти, наблюдение и изучаване на чужд опит, запознаване с добрите световни практики, участие в научни форуми и последователно преминаване от концептуални теоретични знания към приложни модели изводи и препоръки. Динамичният характер на разглежданите проблеми и взаимното им преплитане са предопределили водещата роля на емпиричното проучване. То е довело до получаване на ново знание и прогнозиране на бъдещо развитие. Използваната методика на изследването е обогатила изследването с конкретност и е открила проблемите и перспективите на изграждането на е-Правителство и е-Услуги. Тя гарантира достоверността на научните резултати.

## ***4. Кратка характеристика на естеството и достоверността на материала върху който се градят приносите на дисертационния труд***

*Материалът* върху който се градят приносите на дисертационния труд е представен под формата на самостоятелно научно изследване в конкретна тясна област на човешката практика, а именно оценка на състоянието на предоставяне на административни е-Услуги на населението, като част от е-Правителство. Той е с обем 250 страници и е структуриран в четири глави с

увод, заключение, списък на приносите, списък на използваните съкращения, библиография и приложения.

*Обект* на изследването са *e-Услуги*, предоставяни от общинските и областни администрации в условията на изграждане на *e-Правителство* у нас.

*Предмет* на изследването е състоянието на *e-Услуги*, предоставяни от териториалните администрации в Република България, като част от *e-Правителството*. По-конкретно предмет на изследване са:

- Същността на общинските центрове за *e-Услуги* и административното обслужване на принципа „едно гише“;
- Обществените промени предизвикани от развитието на информационните и комуникационните технологии;
- Необходимостта от промени в структурата и функциите на териториалните администрации;
- Основните практики, приложими при реализацията на електронните услуги при изграждане на *e-Правителство*;
- Възможностите, потенциала и готовността на териториалните администрации да предоставят *e-Услуги* по електронен път.

*Целта* на изследването е да се оцени организационното, правното и методологичното състояние на изпълнението на проекта за предоставяне на *e-Услуги* като част от *e-Правителство* и да се дефинират изводи и препоръки за успешната му реализация.

*Основната задача* на дисертационният труд е да се анализира и оцени модела на предоставяне на *e-Услуги* в информационната структура на *e-Правителство*. Тази задача е декомпозирана на няколко подзадачи:

- Обзор на състоянието и тенденциите на развитие на информационното общество и икономиката, базирана на знания, концепциите за *e-Правителство* и разграничаване от известното до момента.
- Определяне на основните характеристики на административното обслужване в Република България и оценка на възможностите на общинските и областни администрации да участват в предоставяне на *e-Услуги*, достъпни за всички граждани и бизнес субекти.

- Обзор на авангардният опит за предоставяне на *e*-Услуги и определяне същността им в контекста на *e*-Правителство.
- Формулиране на процесите, свързани с реализацията на териториалните администрации като центрове за достъп до *e*-Услуги.
- Анализ на възможностите за реализация на електронно обслужване от териториалните администрации в България през *e*-Правителство и разкриване на пречките пред постигането на набелязаните цели.
- Разкриване и анализ на факторите, влияещи на предоставянето на *e*-Услуги и оценка на състоянието на внедряването на *e*-Правителство у нас.
- Формулиране на изводи и препоръки за преодоляване на натрупаното изоставане в тази сфера.

*Работната хипотеза* на изследването е, че ако се анализира и оцени състоянието на предоставяните *e*-Услуги (като част от *e*-Правителство), ще се създадат необходимите предпоставки за ускоряване на внедряването им и преодоляване на възникналите проблеми.

*Ограниченията* наложени върху изследването касаят обема на изучаваните документи и мащаба на емпиричното проучване. Те произтичат от самостоятелният характер на докторантската работа и наложените на тези изследвания ресурсни лимити.

*Съдържанието* на дисертационния труд е представено в следната последователност:

В *първа глава* са изложени резултатите от направения ретроспективен анализ на развитието на организацията на административното обслужване в Република България. Показани са критичните фактори за успех на проектите за изграждане на *e*-Правителство и връзката с четирите лоста на постигането на желаната удовлетвореност на клиентите при въвеждане на практиката на обслужване на „едно гише“. Предложени са вътрешни правила за усъвършенстване на административното обслужване. Обоснована е необходимостта от извършването на комплексен сравнителен анализ на администрациите на централно, регионално и местно ниво.

*Във втора глава са анализирани e-Услуги в контекста на изпълнението им от e-Правителство. Показана е значимостта, актуалността и приложимостта на проектите за тяхното изграждане и централното им място в развитието на информационното общество. Анализирани са приетите в последните години български документи, насочени към създаване и усъвършенстване на e-Правителство. Показано е, че един от най-важните фактори за неговата реализация е осъзнатата от администрацията и обществото необходимост да се постигне по-висока прозрачност на предоставяните услуги и да се ограничат възможностите за корупционни практики.*

*Трета глава е посветена на теоретико-методичните аспекти на реализацията на електронното административно обслужване. Показано е, че към настоящия момент платформата за e-Правителство е все още неработеща в тестов вариант. Не всички в държавната администрация имат технологична и експертна готовност да се включат в работата по създаването и експлоатацията ѝ. Голяма част от структурите на българската администрация не са сертифицирани по международния стандарт за информационна сигурност ISO 27001:2005.*

*В четвърта глава са изследвани реализираните към момента проекти за изграждане на e-Правителство у нас и е предложено развитие на съществуващите добри практики. Показано е, че въпреки постигнатия напредък има редица проблеми в процеса на предоставяне на e-Услуги: липсва устойчивост на реализираните проекти, няма мултипликация, недостигат финансови средства, липсва системност в обучението на служителите за работата в средата на e-Правителство, няма приемственост на постигнатото. Направено е емпирично проучване на резултатите от изпълнението на проект за предоставяне на e-Услуги, от което са направени изводи и са дадени препоръки за устойчиво развитие на подобни проекти*

*Заклучението на изследването обобщава състоянието на внедряването на e-Правителство и въвеждането на e-Услуги у нас и препоръчва какво да се направи за да се преодолее натрупаното изоставане.*

*Приложенията съдържат правила, стратегия и план за изпълнение, инструкции, технологични карти на услуги, меморандум и споразумение за извършване на услуги и анкетна карта за провеждане на емпирично проуч-*

ване. Те са полезен за внедряването на *e*-Услуги инструментариум, който е отворен за допълване и развитие.

Всяка глава е логично обособена част от работата и завършва с изводи, третиращи получените резултати. Връзката между главите следва логиката на изложението и дава обща представа за направеното изследване. Теоретичните разсъждения и обобщения показват високото ниво на подготовка на техния автор. Резултатите са изложени точно и ясно. Изводите и препоръките съответстват на съдържанието. Доброто оразмеряване на обхвата на изследването, целта, авторските намерения и очаквания, са позволили да се изпълнят всички научни задачи и да се докаже работната хипотеза.

*Достоверността* на получените резултати се гарантира чрез използване на надеждни методи за работа с информационните източници и строго спазване на принципите и правилата за работа с научна информация. Всички използвани материали и документи са цитирани коректно. Анализът на цялост и непротиворечивост на получените резултати показва, че те не влизат в противоречие с наличните знания за *e*-Правителство и достъпа до *e*-Услуги и информация.

### ***5. Основни научни и научно - приложни приноси в дисертационния труд***

Най-общо, приносите в дисертационния труд могат да бъдат определени като допълване на знанията в известна научна област с нови класификации и описателно – обяснителни модели. Приносите са:

#### **А) Научни:**

- На базата на ретроспективно изследване на административното обслужване в Република България е направена оценка на състоянието на нормативната база, възможностите на местата за обслужване и достъпа до информация. Описан е процеса на предоставяне на *e*-Услуги на база действащата у нас нормативна уредба. Предложени са примерни вътрешни правила за тяхното развитие и усъвършенстване.
- Описана е историята на правната регламентация на *e*-Правителство в Република България и в света. На базата на сравнителен анализ е оценено изоставането ни в тази сфера.

- Направен е преглед на реализираните у нас проекти за внедряване на е-Правителство на централно, областно и общинско административни нива и е дадена оценка на изпълнението им.
- Направен е SWOT анализ на реализираните е-Услуги, който съдържа стратегия за повишаване на устойчивостта внедряването им.
- На базата на емпирично изследване е разкрито мнението на потребителите за състоянието и бъдещата реализация на е-Правителство и предоставянето на е-Услуги.
- Създадени са научни предпоставки за синтез на концептуален модел за предоставяне на е-Услуги, приложим за всички видове администрации.
- Направени са изводи и препоръки за повишаване на устойчивостта на изпълнението на проектите за внедряване на е-Правителство и е-Услуги у нас.

#### **Б) Приложни:**

- Получено е знание което допълва учебното съдържание на някои от преподаваните в ЮЗУ „Неофит Рилски” курсове в областта на изграждането на е-Правителство и предоставянето на е-Услуги
- Създадени са учебни материали на високо методическо ниво, които формират добра основа за подготовка на специалисти в тази област.
- Получените в дисертационния труд резултати разкриват нови възможности за бъдещи изследвания в сферата на е-Правителство и за обучение на студенти, докторанти и специалисти.
- Създадени са правила, стратегия, план за изпълнение, инструкции, технологични карти на услуги, меморандум и споразумение за извършване на услуги и анкетна карта за провеждане на емпирично проучване, които ще са полезни за внедряването на е-Услуги и за провеждане на бъдещи научни изследвания.

#### ***6. Оценка на авторското участие в получаването на приносите***

Работата по дисертационното изследване е изпълнена от докторантката самостоятелно. Няма съавтори на публикациите ѝ. Дисертацията и авторефератът към нея са написани в лесно различим и разпознаваем стил. Полу-

чаването на научните резултати и представянето им е изцяло нейно лично дело.

### ***7. Преценка на публикациите по дисертационния труд***

Получените в дисертационния труд резултати са публикувани в три статии и един доклад на научна конференция. Те дават ясна представа за получените резултати и осигуряват необходимата публичност на научните приноси и авторските претенции.

### ***8. Използване на получените в дисертационния труд резултати и препоръки за бъдещото им внедряване***

Приложимостта на получените резултати и приноси е безспорна. Те ще представляват интерес и ще са полезни на всички работещи в областта на изграждането на *e*-Правителство и *e*-Услуги. Резултатите от изследването се използват в учебния процес на ЮЗУ „Неофит Рилски”.

### ***9. Относно автореферата към дисертационния труд***

Авторефератът към дисертационния труд вярно и точно отразява неговото съдържание и получените резултати. Той напълно изпълнява функциите си съгласно ЗРАСРБ и ППЗРАСРБ.

### ***10. Критични бележки***

В процеса на рецензирането на представения дисертационен труд бяха забелязани редица неточности и технически грешки, които не омаловажават получените резултати и научни приноси. Те бяха обсъдени с докторантката която декларира, че ще ги има предвид в бъдещата си работа. Поради рутинният им характер, те не се обсъждат в настоящото становище.

### ***11. Други въпроси***

Препоръчвам на авторката на дисертационния труд да продължи да публикува получените в него резултати и по-активно да участва с доклади на научни конференции, за да популяризират получените резултати и препоръките за внедряването на *e*-Правителство и *e*-Услуги.

### ***12. Заключение***

Цялостната оценка на дисертационния труд дава основание да се направи заключението, че той отговаря на изискванията на ЗРАСРБ и ППЗРАСРБ



за присъждане на образователната и научна степен “доктор”. Той е актуално и значимо научно изследване в което са получени полезни научни и приложни резултати. Работата е доказателство, че докторантката е постигнала високо експертно ниво в конкретната тематика, което се доказва с получените от нея научни и приложни приноси.

Така изброените качества на представения дисертационен труд ми дават основание да дам ПОЛОЖИТЕЛНА ОЦЕНКА и да ГЛАСУВАМ ПОЛОЖИТЕЛНО за присъждането на образователната и научна степен „доктор“ на Емилия Миткова Миланова.

Дал становището:



/проф. Ц. Семерджиев/