

СТАНОВИЩЕ

от доц. д-р Димитрина Стефанова,
член на научно жури за публична защита на дисертационния труд
на Емилия Миткова Миланова на тема

“ПРОБЛЕМИ И ПЕРСПЕКТИВИ НА ЕЛЕКТРОННОТО АДМИНИСТРАТИВНО ОБСЛУЖВАНЕ, ИЗПЪЛНЯВАНО ОТ ОБЩИНСКИТЕ И ОБЛАСТНИ АДМИНИСТРАЦИИ В РЕПУБЛИКА БЪЛГАРИЯ”

за присъждане на образователна и научна степен “доктор”
по шифър 05.02.24 - Организация и управление извън сферата на
материалното производство

I. Обща оценка на кандидата

Емилия Миланова е завършила магистърски степени по специалностите „Публична администрация” и „Право”. Като докторант в Правно-историческия факултет нейните изследователски интереси са насочени главно към административното обслужване и неговото усъвършенстване, което се доказва и с разглежданата в дисертацията проблематика. Преди да се занимава професионално с наука, тя е работила като Експерт „Административно обслужване” и Началник Сектор „Административно обслужване и информационни технологии” и Служител по сигурността на информацията в областна администрация – Благоевград, което ѝ дава предимство при изследването на посветените актуални проблемни въпроси на Е-правителството.

II. Обща характеристика на дисертационния труд

Дисертационният труд е актуален и иновативен по отношение на поставената тема, която засяга значим за обществото проблем. Той произтича, на първо място, от всеобщото недоволство от обслужването на гражданите в публичната администрация, и, на второ място, се свързва с едно от приоритетните направления в развитието на информационното общество - създаване на електронно правителство (**е-Правителство**).

Темата очертава изследователското поле, разработена е професионално и е с теоретична и практическа значимост. Ясно са определени целите, изследователските задачи и работните хипотези. Дисертационният труд се състои от увод, четири глави, заключение, библиография и приложения. Общият обем на дисертацията е 352 страници. Библиографската справка на използваните източници е в размер на 11 страници, които са използвани коректно. В техния списък се включват заглавия на български и чуждестранни автори, различни документи, нормативни и поднормативни актове и сайтове. Приложенията – 12 броя, са в размер на 102 страници, като допълват изцяло съдържанието на дисертационния труд и са в контекста на изследваната проблематика.

В структурно отношение дисертационния труд следва логическа последователност, в която са разгледани теоретичните и методични въпроси на развитието на е-Правителството.

В увода докторантката аргументирано обосновава необходимостта и мотивите за всестранно и задълбочено изследване на избраната тема. Ясно е очертана и основна цел на дисертационния труд - да се разработи и предложи модел за предоставяне на електронни административни услуги на ниво – общинска и областна администрации като част от електронното правителство. Тук трябва да се отбележи, че това е доста мащабна цел, която не е никак лесна за постигане.

Дисертационният труд започва с исторически преглед на административното обслужване от началото на нормативното му регламентиране, когато е приета Единната държавна система за деловодство до въвеждане на електронното административно обслужване. Последователно са анализирани водещите концепции и стратегии за подобряване на административното обслужване, като е направен комплексен сравнителен анализ и съответните изводи.

Във втора и трета глава Емилия Миланова представя цялостния процес по създаване на електронното правителство и теоретико-методичните аспекти на електронното административно обслужване. Този обзор изгражда визията за значимост и приложимост на проектите за изграждане на електронно правителство, както и елементите, които е необходимо да се усъвършенстват. В тази част авторката много умело е промислила платформата за електронното правителство чрез критичен анализ на предимствата и недостатъците на част от българските администрации. Направените изводи определено съдействат за постигане на предварително заложената цел. Следствие на разгърнатото до тук изложение се явява четвъртата глава, която е и

изследователската част на дисертационния труд. Тук докторантката е отделила място на реализираните проекти, свързани с електронното правителство, на концептуален модел за развитие на съществуващите практики, на емпирично изследване на реализиран проект за предоставяне на електронни услуги. За първи път са описани финализираните към момента проекти в Република България, свързани с електронното правителство на ниво – централни администрации, областни администрации и общински администрации. Извършено е емпирично изследване на реализиран проект за предоставяне на електронни административни услуги, от което са изведени ценни изводи и препоръки за устойчивото развитие на успешно приключили проекти за електронни административни услуги.

За да се постигнат принципите на демократичното управление е необходимо явно включване на гражданското общество в управленските процеси. Това намира своя израз чрез съвременните информационни и комуникационни технологии. Електронните услуги, предлагани от администрациите в България са ключов момент от електронното правителство. Електронното управление изисква трансформация на държавните структури чрез използването на тези технологии, насочена изцяло към потребителите. Същевременно с това експлицитно се извършват организационни промени, целящи подобряване на обществените услуги. Паралелно с тези процеси има постоянна актуализация на нормативната и технологична рамка, в която оперира администрацията, за постигане на по-рационално използване на публичните средства и по-високо качество на предлаганите услуги. В този контекст, чрез използваните изследователски техники, Емилия Миланова достига до множество изводи. На първо място тя представя постигнатото до момента като „значителен напредък в развитието на електронното правителство – съществува политическа воля за изграждане на същото, има добра правна рамка, в голяма степен и изградена ИКТ инфраструктурата на държавната администрация, направени са опити за подготовка на служителите от администрацията за работа в електронното правителство, започнало е внедряване на електронния подпис в администрацията, почти цялата държавна администрация има достъп до Интернет, разработени са редица проекти за предоставяне на административни услуги по електронен път” (227). Не са спестени критиките и недостатъците при „предоставяне на електронни административни услуги в контекста на електронното правителство: липсва устойчивост на реализираните проекти; последните не се мултиплицират; липсват финансови средства за реализиране на

подобни проекти; не е налице системност в обучението на служителите от държавната администрация за работата им в условията на е-правителство; липсва приемственост на постигнатото в държавната администрация и др” (227). Не остават на заден план и част от проблемите и перспективите, съпътстващи този процес. Вследствие на изследователските търсения, добре обмислените и доказани твърдения, докторантката предлага концептуален модел на практика за предоставяне на електронни административни услуги, който може успешно да послужи за усъвършенстване на различните видове администрации и има съществена роля в развитието на електронното правителство у нас. В заключението са обобщени изводите от разгръщане на теоретичния план, подкрепени с емпирични факти.

III. Оценка на научните и практическите резултати и приноси

Дисертационният труд теоретичното изяснява поставените проблеми и обогатява съществуващото знание в областта.

Разработката съдържа актуални и приносни аспекти за подобряване на електронни административни услуги на ниво – общинска и областна администрации като част от електронното правителство. Изведените научно-практически препоръки за усъвършенстване управлението на процесите по предлагане на електронните административни услуги се отличават с оригиналност.

Представените приноси са разделени в двете основни категории:

Теоретико-методологични:

- Направено е цялостно, комплексно изследване на административното обслужване в България от неговото начало до днешни дни, когато се въвеждат електронните административни услуги;
- Разкрити са съществени страни на административното обслужване и са получени нови знания за него, както и че само при извършването на комплексен сравнителен анализ на администрациите на централно, регионално и местно ниво по следните показатели:
 - местата за административно обслужване;
 - вътрешни актове и документи в администрацията, свързани с административното обслужване;
 - достъп до информацията, до заявяването и получаването на административните услуги, от които може обективно да се прецени нивото им по отношение на административното обслужване;

- Предлагат се примерни разработени вътрешни правила, които съответстват на различните видове администрации и имат съществена роля за усъвършенстване на административното обслужване;

- Описана е историята на правната регламентация на електронното правителство в световен мащаб;

- Описана е историята на правната регламентация на електронното правителство в България;

- Дефиниран е процесът по предоставяне на електронни административни услуги на база действащата нормативна уредба в страната;

- Направено е цялостно изследване и са описани, реализираните в България проекти, свързани с електронното правителство на ниво – централни администрации, областни администрации и общински администрации;

- Направен е ценен SWOT анализ на реализираните практики, свързани с електронните административни услуги;

- Събраната информация и анализът на данните от проведеното емпирично изследване имат съществен принос за разкриване мнението на потребителите, свързано с настоящото състояние и бъдещата реализация на проекти за предоставяне на електронни административни услуги;

- Направените обобщения и изводи от изследването дават основата за синтез на концептуален модел за предоставяне на административни услуги по електронен път;

- Описани са ценни изводи за устойчивото развитие на всеки проект за предоставяне на административни услуги по електронен път.

Научно-приложни:

- Предлагат се разработени вътрешни правила, които съответстват на различните видове администрации, свързани са с административното обслужване и могат да се използват в тяхната дейност;

- Направен е ценен SWOT анализ на реализираните практики, свързани с електронните административни услуги, който съдържа и предложение за стратегия за достигане до устойчивост на проектите във времето;

- Разработен е концептуален модел за предоставяне на административни услуги по електронен път, който е приложим за всички видове администрации.

Представените приноси съответстват реално на постигнатите научни и приложни резултати.

Авторефератът съответства адекватно на съдържанието на дисертационния труд.

Рецензията на дисертационен труд, авторефератът, справката за приносите и научните публикации отразяват изследователските търсения, виждания и основните проучвания на Емилия Миланова по проблемите и перспективи на електронното административно обслужване, изпълнявано от общинските и областни администрации в Република България.

IV. Критични бележки и препоръки

Нямам съществени бележки. Следва само да отбележа доста големия брой на точките в главите. Според мен някои от тях могат да бъдат обединени, като се подчертае връзката между разглежданите в проблеми.

Развитата теза в дисертационния труд разкрива изследователските качества на докторантката и нейната способност да обвързва решаването на конкретни задачи с потребностите на практиката и в тази връзка отправям пожеланието си към нея да успее да апробира разработения модел и да продължи работата по практико-приложните аспекти по проблема.

V. Заключение

Дисертационният труд на тема “Проблеми и перспективи на електронното административно обслужване, изпълнявано от общинските и областни администрации в Република България”, разработен от Емилия Миланова изпълнява критериите и изискванията на законодателството за развитие на академичния състав и подзаконовите актове по неговото прилагане. Като имам предвид актуалността и значимостта на реализираното научно изследване и приносите предлагам на докторантката Емилия Миткова Миланова да бъде присъдена образователната и научна степен “доктор” по научната специалност “Организация и управление извън сферата на материалното производство”.

29.08.2012 г.

Благоевград

Член на журито:

доц. д-р Д. Стефанова