



Приета с решение на ФС на факултет

„УПРАВЛЕНИЕ И АДМИНИСТРАЦИЯ“, прот. № ... / 18.01.22 Approved by:

Adopted by the Faculty Council Decision of Faculty of

MANAGEMENT AND ADMINISTRATION, rec. № ... / 18.01.22 Декан – проф. д.н. С. Желев

Dean of Faculty – prof. S. Jelev, D.S.

УЧЕБНА ПРОГРАМА COURSE SYLLABUS

Учебна дисциплина <i>Course</i>	Публични електронни услуги <i>Public E-services</i>
Образователна и научна степен <i>Educational and Scientific Degree</i>	ОHC „Доктор“ <i>PhD</i>
Статут на дисциплината <i>Course Category</i>	Избирама (блок Б) <i>Optional (block B)</i>
Област на висше образование <i>Area of Study</i>	3. Социални, стопански и правни науки 3. Social, Economic and Law Sciences
Професионално направление <i>Field of Study</i>	3.7 Администрация и управление 3.7 Administration and Management
Докторска програма <i>PhD Programme</i>	Организация и управление извън сферата на материалното производство (Публична администрация) <i>Organization and Management of Non-material Production (Public Administration)</i>
Факултет <i>Faculty</i>	Управление и администрация <i>Management and Administration</i>
Катедра <i>Department</i>	Публична администрация <i>Public Administration</i>
Аудиторна заетост <i>Academic Hours</i>	0 ч.
Извънаудиторна заетост <i>Extracurricular Academic Hours</i>	250 ч.
Кредити <i>Credits</i>	10 ECTS
Титуляр <i>Lecturer</i>	доц. д-р Катя Кирилова <i>assoc. prof. Katia Kirilova</i>

1. АНОТАЦИЯ / COURSE DESCRIPTION

Съвременното общество създава предпоставки за появя и развитие на различни по своя характер и икономически ефект услуги, като потребителите все повече се насочват и ориентират към рационалния избор на качествени публични услуги. С развитието на дигитализацията пред администрацията е поставено предизвикателството за предоставяне на ефективни публични електронни услуги, което цели постигане на максимална удовлетвореност на потребителите на тези услуги. Темите, които са включени в настоящата програма обхващат въпросите свързани с изясняване на понятийния апарат, същността и характеристиките на публичните електронни услуги. Акцент е поставен върху темите свързани с ефективността и управлението на качеството на електронните услуги. Важно място заемат въпросите свързани със сигурността на публичните електронни услуги, както и електронната идентификация при тяхното приложение.

Modern society creates prerequisites for the emergence and development of different in nature and economic impact services, with consumers increasingly focusing and orienting on the rational choice of quality public services. With the development of digitalization, the administration has been challenged to provide efficient public electronic services, which aims to maximize customer satisfaction for these services. The topics covered in this program cover issues related to clarifying the conceptual apparatus, nature and characteristics of public electronic services. Emphasis is placed on topics related to the efficiency and quality management of e-services. Issues related to the security of public electronic services, as well as electronic identification in their implementation, play an important role.

2. СЪДЪРЖАНИЕ / CONTENT

№	ТЕМА / TOPIC
1.	ВЪВЕДЕНИЕ В ПУБЛИЧНИТЕ ЕЛЕКТРОННИ УСЛУГИ INTRODUCTION TO PUBLIC ELECTRONIC SERVICES <ul style="list-style-type: none">- Същност и основни понятия. Видове публични електронни услуги. Стратегии и нормативни документи.- Resistance and basic concepts. Types of public electronic services. Strategies and regulations.
2.	ЕЛЕКТРОННО УПРАВЛЕНИЕ И ПУБЛИЧНИ ЕЛЕКТРОННИ УСЛУГИ E-GOVERNANCE AND PUBLIC ELECTRONIC SERVICES <ul style="list-style-type: none">- Съхранение на унифицирани описания на електронните услуги. Единен обмен на електронни документи.- Store unified descriptions of electronic services. Single exchange of electronic documents.
3.	ЕФЕКТИВНОСТ НА УСЛУГИТЕ EFFICIENCY OF SERVICES <ul style="list-style-type: none">- Понятие за ефективност. Възможности за оценка на ефективността на услугите. Методи и показатели за оценка.- Concept of efficiency. Opportunities to evaluate the effectiveness of services. Assessment methods and indicators.

4. КАЧЕСТВО НА ЕЛЕКТРОННИТЕ УСЛУГИ QUALITY OF ELECTRONIC SERVICES <ul style="list-style-type: none"> - Измерване качеството на услугите. Инструменти за повишаване на качеството на електронните услуги. - Measuring the quality of services. Tools for improving the quality of electronic services.
5. НОВИ ЕЛЕКТРОННИ УСЛУГИ NEW ELECTRONIC SERVICES <ul style="list-style-type: none"> - Необходимост и особености на новите електронни услуги. Основни етапи и компоненти на разработване. - Need and features of new electronic services. Main stages and components of development.
6. ПУБЛИЧНИ РЕГИСТРИ PUBLIC REGISTERS <ul style="list-style-type: none"> - Публични регистри на национално и местно ниво. Достъп до публичните регистри и системи. - Public registers at national and local level. Access to public registers and systems.
7. ЕЛЕКТРОННА ИДЕНТИФИКАЦИЯ ELECTRONIC IDENTIFICATION <ul style="list-style-type: none"> - Електронна идентификация и електронни удостоверителни услуги. Сигурност на електронните услуги. - Electronic identification and electronic certification services. Security of electronic services.

3. САМОСТОЯТЕЛНА РАБОТА / INDIVIDUAL SOURCE PREPARATION

За постигането на целите на учебния курс докторантът трябва да извърши планирания обем самостоятелна работа, контролирана текущо от титуляра на курса.

На всеки обучаващ се по тази програма се възлага във **връзка с темата на дисертацията:**

- Да разработи актуален литературен обзор по тема от съдържанието на курса;
- Да реферира не по-малко от 5 основни/ключови литературни източници посочени в обзора;
- Да подготви проект на научна статия в съответствие с изискванията на сп. „Икономически и социални алтернативи“ (или друго реферирано научно издание).

Конкретните изисквания и приложимите макети за подготовка на трите елемента на самостоятелната подготовка и на изпита – литературен обзор, рефериране на селектирани литературни източници и проект на научна статия – са налични на сайта на катедрата:
<http://departments.unwe.bg/padmin/bg/pages/6826/%d0%b4%d0%be%d0%ba%d1%82%d0%be%d1%80%d0%b0%d0%bd%d1%82%d0%b8.html>

In order to achieve the goals of the course the doctoral student must perform the planned volume of independent work supervised by the titular of the course.

Each trainee in this program is assigned in connection with the topic of the thesis:

- To develop an up-to-date literature review on topic from the content of the course;
- To summarize at least 5 major / key literature sources identified in the review;

- Prepare a draft of a scientific article in accordance with the requirements of the journal *Economic and Social Alternatives* (or other peer-reviewed scientific publication).

The specific requirements and applicable templates for the preparation of the three elements of the self-study and the exam - literature review, referencing of selected literary sources and draft of a scientific article - are available on the Department's website: <http://departments.unwe.bg/padmin/bg/pages/6826/%d0%b4%d0%be%d0%ba%d1%82%d0%be%d1%80%d0%b0%d0%bd%d1%82%d0%b8.html>

4. ОЦЕНЯВАНЕ / ASSESSMENT

Крайната оценка се състои от 3 компонента, по елементите на самостоятелната работа, както следва: (а) литературен обзор – 15%, (б) рефериране на литературни източници – 20% и (в) проект на научна статия – 65%.

Минималната оценка за успешно приключване на обучението е „Добър (4)“. Съотнесена с Европейската система за трансфер на кредити, съпоставимостта на оценките е следната:

Отличен (6)	Много добър (5)	Добър (4)	Среден (3)	Слаб (2)		
A	B	C	D	E	FX	F
Присъждат се 10 кредити			Не се присъждат кредити			

The final grade consists of three elements: 15% are formed by the literature review, 20% by the selected literature sources' referencing and 65% by the scientific article draft.

The final grade is based on a six-point scale, in which the lowest grade for successful completion of the course is 4. Converted to the ECTS grading scale, the grades are as follows:

Excellent (6)	Very Good (5)	Good (4)	Average (3)	Poor (2)		
A	B	C	D	E	FX	F
The corresponding number of ECTS credit points is being allocated (10 credits are awarded)			No ECTS credit points are being allocated			

За докторантите в редовна форма изпитът се провежда присъствено, освен когато в заповед на ректора не е предвидено друго. За докторантите в задочна форма и за докторантите на самостоятелна подготовка изпитът може да се провежда и онлайн (в електронна среда).

The exam shall be held in offline mode for the full-time PhD students, unless stated otherwise in a Rector's order. For the part-time PhD students and for those taking independent study courses the exam can be held in online mode

5. ДОКТОРАНТСКА ЗАЕТОСТ / DOCTORAL ACTIVITIES

Вид на занятията/заетостта Type of classes/employment	Аудитор на заетост Lectures	Извънаудиторн а заетост Extracurricular Activity	Общо Total
1. Консултации – индивидуални, тюторiali <i>Individual consultations, tutorials</i>	0	30	30
2. Проучване на литературни източници: подготовка на литературен обзор <i>Study of specialized literature: preparing literature review</i>	0	30	30

3. Рефериране на избрани литературни източници <i>Referencing selected literature source</i>	0	40	40
4. Индивидуално задание (проект на научна статия) <i>Individual assignment (scientific article draft)</i>	0	150	150
Общо/ Total	0	250	250

6. ЛИТЕРАТУРА / LITERATURE

A. ОСНОВНА / BASIC

1. Даскалова, Т., Кирилова, К., 2021. Изследване на състоянието и развитието на административното обслужване в местната администрация в България. Икономически алтернативи, № 4
2. Кирилова, К., 2020. Сравнителен анализ на развитието на електронното правителство в страните от Европейския съюз. Икономически алтернативи, № 4
3. Кирилова, К., 2019. Административни аспекти на публичните електронни услуги Научни трудове на УНСС, № 2.
4. Кирилова, К., 2016. Методически въпроси при разработване на публични електронни услуги. Икономически алтернативи, № 2.
5. Кирилова, К., 2014. Електронни услуги в публичния сектор – състояние и тенденции. Икономически алтернативи, № 4.

B. ДОПЪЛНИТЕЛНА / ADDITIONAL

1. Ancarani A (2005) Towards quality e-service in the public sector: The evolution of web sites in the local public service sector, *Managing Service Quality*, Vol 15 (1), p 6-23.
2. Закон за електронното управление – www.lex.bg
3. Закон за електронната идентификация - www.lex.bg
4. Закон за електронния документ и електронните удостоверителни услуги - www.lex.bg

Учебната програма е приета на заседание на катедра „Публична администрация“ от 10.01.2022 г. (Протокол № 118/10.01.2022 г.).

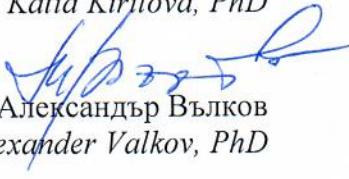
The course syllabus is approved by the Council of the Public Administration department on 10.01.2022 (Record № 118/10.01.2022).

Автор
Lecturer



доц. д-р Катя Кирилова
assoc. prof. Katia Kirilova, PhD

Ръководител катедра
Head of Department



доц. д-р Александър Вълков
assoc. prof. Alexander Valkov, PhD