РЕПУБЛИКА БЪЛГАРИЯ

**СТОПАНСКА АКАДЕМИЯ “Д. А. ЦЕНОВ” – СВИЩОВ**

|  |  |
| --- | --- |
| Факултет“МЕНИДЖМЪНТ И МАРКЕТИНГ” | Катедра  “СТРАТЕГИЧЕСКО ПЛАНИРАНЕ” |
|  |  |
| **Утвърждавам:** |  |
| Декан: …...…………….............................  (проф. д-р Маргарита Богданова) | Приета от ФС, Протокол № 1 от 10.09.2020 г. Приета от КС, Протокол № 1 от 03.09.2020 г. |
| **УЧЕБНА ПРОГРАМА**  **на** | |
| Учебна дисциплина“Административно обслужване” | |
| **Код на дисциплината: ФММ-КСП-Б-336**  **Брой кредити по учебен план: (4)** | |
| Образователно-квалификационна степен: БАКАЛАВЪР | Код на документа:УД/УПР-ФММ-КСП-Б-336 |
| Форма на обучение: РЕДОВНА/ЗАДОЧНА/ДИСТАНЦИОННА Език: БЪЛГАРСКИ | Версия:v.03/2020 |

**І. ОРГАНИЗАЦИЯ НА ОБУЧЕНИЕТО**

**Часове учебна заетост (семестър с продължителност 9 седмици)**

***Таблица № 1***

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Учебна заетост**  **/аудиторна и извънаудиторна/** | **Редовна форма на обучение** | **Задочна форма на обучение** | **Дистанционна форма на обучение** |
| **1. Аудиторна заетост (АЗ)** | **36** | **18** | **36** |
| 1.1. Лекции | 18 | 9 | 18 |
| 1.2. Семинарни занятия | 18 | 9 | 18 |
| **2. Извънаудиторна заетост (ИАЗ)** | **72** | **90** | **72** |
| 2.1.Самостоятелна работа | 36 | 45 | 36 |
| 2.2. Академични задания | 36 | 45 | 36 |
| 2.2.1. Курсови разработки и проекти | 26 | 25 | 26 |
| 2.2.2. Есета/доклади | 0 | 0 | 0 |
| 2.2.3. Казуси и делови игри | 0 | 0 | 0 |
| 2.2.4. Онлайн тестови и изпитни модули | 10 | 20 | 10 |
| **Всичко:** | **108** | **108** | **108** |

**Схема за формиране на крайната оценка по дисциплина**

***Таблица № 2***

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Критерий** | **Тежест на критерия** | | |
| **Редовна форма на обучение** | **Задочна форма на обучение** | **Дистанционна форма на обучение** |
| **1. Изпълнение на ангажименти през семестъра, в т.ч.:** | **50%** | **50%** | **50%** |
| * 1. Посещение на учебни занятия   *(% от комплексната оценка)* | 5% | 0% | 0% |
| 1.2. Семестриални контролни  *(% от комплексната оценка)* | 5% | 0% | 5% |
| 1.3. Академични задания  *(% от комплексната оценка)* | 40% | 50% | 45% |
| **2. Семестриален изпит**  *(% от комплексната оценка)*  *Форма на провеждане:*  *Комбинация от тест, казуси и/или въпроси* | **50%** | **50%** | **50%** |
| **Общо за дисциплината** | **100%** | **100%** | **100%** |

**II. Анотация**

**2.1. Цел на курса**

Курсът е свързан с придобиване на базови знания, умения и концепцията за комплексното административно обслужване. В Закона за администрацията е записано „Административно обслужване е всяка дейност по извършване на административни услуги от структурите на администрацията и от организации, предоставящи обществени услуги“. Това предполага запознаване с всички аспекти на: а) издаване на индивидуални административни актове, с които се удостоверяват факти с правно значение; б) издаване на индивидуални административни актове, с които се признава или отрича съществуването на права или задължения; в) извършване на други административни действия, които представляват законен интерес за физическо или юридическо лице; г) консултациите, представляващи законен интерес за физическо или юридическо лице относно административноправен режим, които се дават по силата на нормативен акт или които са свързани с издаване на административен акт или с извършване на друга административна услуга; д) експертизите, представляващи законен интерес за физическо или юридическо лице, когато нормативен акт предвижда тяхното извършване като задължения на администрацията на държавен орган или от овластена организация.

**2.2. Предварителни изисквания**

Студентите да имат познания по основи на управлението, административно право, административно управление, устройство и дейности на публичната администрация и държавната служба.

**2.3. Използвани методи на преподаване**

***2.3.1 Редовна и задочна форма***

При преподаване на дисциплината се използват традиционни и иновативни методи – класическа лекция, казуси, симулация, ролеви игри. Важни за административното обслужване са комуницационните умения и за това в лекциите и семинарните занятия се включват беседи, дебати, дискусии, обсъждане. Предвижда се моделиране на ситуации, които изискват решения на нестандартизирани проблеми в административното обслужване.

***2.3.2 Дистанционна форма***

В дистанционната форма на обучението по дисциплината се използват методи за преподаване, като ситуационни методи (кейс-стъди), казуси, проекти, презентация и други.

Прилага се също брейнсторминг, синектика, инвентика, интерактивни чек-листи, портфолио и др.

**2.4. Очаквани резултати**

След завършване на обучението студентите ще могат да прилагат комплексното административно обслужване при съблюдаване неговите принципи. Те ще познават и прилагат нормативната уредба за комплексно административно обслужване. Ще притежават умения за моделиране на работните процеси въз основа на нормативната база за документооборота в администрацията.

**III. разпространение на дисциплината**

СУ „Климент Охридски“ - София

Технически университет - София

**IV. Учебно съдържание**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **ТемИ** | **Редовна форма на обучение** | | **Задочна форма на обучение** | | **Дистанционна форма на обучение** | |
| **Л** | **У** | **Л** | **У** | **Л** | **У** |
| **1. Значение на административното обслужване** | 4 | 4 | 2 | 2 | 4 | 4 |
| *1.1. Същност и характеристика на административното обслужване 1.2. Добри практики в административното обслужване* |
| **2. Административни услуги** | 4 | 4 | 2 | 2 | 4 | 4 |
| *2.1. Нормативна основа за извършване на административни услуги 2.2. Видове административни услуги* |
| **3. Електронно управление и електронни административни услуги** | 2 | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 |
| *3.1. Същност на електронното управление и правителство 3.2. Международни практики в областта на електронното правителство 3.3. Приложение на електронното правителство в Република България 3.4. Предоставяне на административни услуги по електронен път 3.5. Автоматизиране на процесите по предоставяне на услуги* |
| **4. Оценка на административното обслужване** | 2 | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 |
| *4.1. Същност на оценката за административно обслужване 4.2. Видове оценка на административното обслужване* |
| **5. Стандартизиране и унифициране на административни услуги** | 2 | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 |
|  |
| **6. Комплексно административно обслужване** | 2 | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 |
| *6.1. Същност, цели, принципи; 6.2. Предпоставки за реализаия на КАО 6.3. Канали за предоставяне на административно обслужване* |
| **7. Организация на административното обслужване** | 2 | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 |
| *7.1. Процесно-ориентирано управление по предоставяне на административни услуги 7.2. Моделиране на работните процеси* |
| **Общо:** | **18** | **18** | **9** | **9** | **18** | **18** |

**V. ИЗПОЛЗВАНИ УЧЕБНО-ТЕХНИЧЕСКИ СРЕДСТВА**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Наименование на**  **Учебно-техническото средство** | **Използвани учебно-технически средства по вид на занятията** | |
| **Лекции** | **Семинарни**  **занятия** |
| 1. Мултимедийни системи за презентиране | X | X |
| 2. Интернет | X | X |
| 3. Специализирани програмни продукти: |  |  |
| 3.1 | X | X |

**VI. ПреПОРЪЧИТЕЛНИ МАТЕРИАЛИ И НОРМАТИВНИ ИЗТОЧНИЦИ**

**6.1. Основна литература**

|  |
| --- |
| 1. Джилджов, А. и Нейкова, М. Административно обслужване,Авангард Прима |
| 2. Младенов, Мл. Комплекснокомплексно административно обслужване: приложни аспекти. ИПА, 2015. http://www.ipa.government.bg/sites/default/files/kao\_applied\_aspects.pd |
| 3. Базисен модел на комплексно административно обслужване, http://www.ipa.government.bg/sites/default/files/administrativno\_obsluzhvane\_0.pdf |
| 4. Граматиков, М. Сравнителен анализ на административните компетенции |
| 5. Стратегия за обучение на служителите в администрацията |

**6.2. Допълнителна литература**

|  |
| --- |
| 1. Иванова, Л. Административно обслужване на „едно гише. Методи, решения, практики. Институт по публична администрация и европейска интеграция, София, 2003, VIII-84. |

**6.3. Нормативни документи**

|  |
| --- |
| 1. ЗАКОН ЗА АДМИНИСТРАЦИЯТА. Обн. ДВ. бр.130 от 5 Ноември 1998г., посл. изм. ДВ. бр.95 от 28 Октмври 2003г. |
| 2. АДМИНИСТРАТИВНОПРОЦЕСУАЛЕН КОДЕКС. Обн. - ДВ, бр. 30 от 11.04.2006 г.; в сила от 12.07.2006 г.; посл..; изм. и доп., бр. 104 от 3.12.2013 г., в сила от 4.01.2014 г., бр. 27 от 25.03.2014 г., в сила от 25.03.2014 г. |
| 3. ЗАКОН ЗА АДМИНИСТРАТИВНИТЕ НАРУШЕНИЯ И НАКАЗАНИЯ. Отразена деноминацията от 05.07.1999 г. Обн. ДВ. бр.92 от 28 Ноември 1969г., изм. ДВ. бр.54 от 11 Юли 1978г., посл. изм. и доп. ДВ. бр.81 от 20 Октомври 2015г. |
| 4. ЗАКОН ЗА ЕЛЕКТРОННОТО УПРАВЛЕНИЕ. В сила от 13.06.2008 г. Обн. ДВ. бр.46 от 12 Юни 2007г., посл. изм. и доп. ДВ. бр.50 от 1 Юли 2016г., доп. ДВ. бр.62 от 9 Август 2016г. |
| 5. ЗАКОНА ЗА ДЕЙНОСТИТЕ ПО ПРЕДОСТАВЯНЕ НА УСЛУГИ. Обн. - ДВ, бр. 15 от 23.02.2010 г., в сила от 23.02.2010 г.; изм. и доп., бр. 83 от 24.09.2013 г. |
| 6. ЗАКОН ЗА ОГРАНИЧАВАНЕ НА АДМИНИСТРАТИВНОТО РЕГУЛИРАНЕ И АДМИНИСТРАТИВНИЯ КОНТРОЛ ВЪРХУ СТОПАНСКАТА ДЕЙНОСТ. Обн., ДВ, бр. 55 от 17.06.2003 г., в сила от 18.12.2003 г., посл. изм, бр. 82 от 26.10.2012 г., в сила от 26.11.2012 г., бр. 109 от 20.12.2013 г., в сила от 20.12.2013 |

**6.4. Интернет ресурси**

|  |
| --- |
| 1. http://www.government.bg |
| 2. http://www.ipa.government.bg |
| 3. www.strategy.bg |
| 4. http://saveti.government.bg/web/cc\_203/4 |

Съставил/и/:

|  |
| --- |
| …………………………………  (гл. ас. д-р Надежда Веселинова) |

Ръководител катедра:

|  |  |
| --- | --- |
| …………………………………  (доц. д-р Христо Сирашки) |  |