РЕПУБЛИКА БЪЛГАРИЯ

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

|  |  |
| --- | --- |
| Факултет“МЕНИДЖМЪНТ И МАРКЕТИНГ” | Катедра  “СТРАТЕГИЧЕСКО ПЛАНИРАНЕ” |
|  |  |
| **Утвърждавам:** |  |
| Декан: …...…………….............................  (доц. д-р Ваня Григорова) | Приета от ФС, Протокол № 3 от 26.11.2024 г. Приета от КС, Протокол № 5 от 20.11.2024 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.04/2024 |

**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 | 10 | 9 | 10 |
| 2.2.2. Есета/доклади | 10 | 9 | 10 |
| 2.2.3. Казуси и делови игри | 6 | 7 | 6 |
| 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)* | 10% | 5% | 0% |
| 1.2. Семестриални контролни  *(% от комплексната оценка)* | 20% | 0% | 0% |
| 1.3. Академични задания  *(% от комплексната оценка)* | 20% | 45% | 50% |
| **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***

Прилаганите методи на преподаване включват обзорна лекция, последвана от проблемна лекция, в които се представя най-важната информация по конкретен проблем, разглеждат се различни подходи и се изказват становища, след което се задълбочава анализът на представената тема. Използват се също лекции тип сравнение, акцентиращи върху сравнителен анализ на концепции, теории и изследователски методи, както и лекции-дискусии. Обучението се обогатява чрез интерактивни подходи като учене чрез правене, делови игри, екипни проекти и задания.

В обучението на студентите се използва и дигитално учебно съдържание, усвоявано чрез разнообразни традиционни и иновативни методи на преподаване и оценяване. Сред тях са традиционни лекции, казуси, симулации, ролеви игри, дебати, дискусии, демонстрации, мозъчни атаки, директни инструкции, кооперативно учене, индивидуални и групови проекти, учене чрез преживяване, дигитални инструменти и интерактивни подходи.

Учебните занятия се провеждат както в традиционен формат с използване на съвременни технически средства (интерактивни дъски, екрани, холограмни проектори, устройства за виртуална реалност и др.), така и в дигитална среда. Записите на занятията и дигиталните обучителни материали се съхраняват в облачни библиотеки, което осигурява асинхронен достъп до тях в удобно за обучаемите време.

***2.3.2 Дистанционна форма***

За придобиване на теоретични знания и развитието на практически умения по основните въпроси в учебния курс се използват интернет базирани информационни технологии (Distance Learning платформа, социални мрежи и сайтове за комуникиране и обучение) с прилагане на иновативни синхронни и асинхронни методи за обучение (интерактивно обучение, инцидентно обучение, проблемно ориентирано обучение, казусно обучение, ролеви игрови тип обучение, кооперативно/съвместно обучение) 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

Harvard University – United States

London School of Economics and Political Science (LSE) – United Kingdom

University of California, Berkeley – United States

University of Sydney – Australia

University of Amsterdam – Netherlands

KU Leuven – Belgium

Sciences Po – France

**IV. Учебно съдържание**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **ТемИ** | **Редовна форма на обучение** | | **Задочна форма на обучение** | | **Дистанционна форма на обучение** | |
| **Л** | **У** | **Л** | **У** | **Л** | **У** |
| **Въведение в административното обслужване** | 2 | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 |
| *• Роля на административното обслужване в съвременното общество  • Основни принципи на административното обслужване: ефективност, достъпност и прозрачност  • Изисквания за качество и етика в административното обслужване* |
| **Административни услуги и тяхната организация** | 2 | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 |
| *• Класификация на административните услуги  • Структура на публичната администрация и нейното влияние върху услугите  • Принципи и стандарти за предоставяне на административни услуги* |
| **Дигитална трансформация в публичната администрация: Технологии, процеси и управление на промените** | 2 | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 |
| *• Цифровата трансформация като стратегическа инициатива: Влиянието на дигитализацията върху организационната структура и операционните процеси в администрацията  • Интеграция на нови технологии в управлението на административни процеси: Използване на данни и аналитика, автоматизация и роботизация  • Управление на промените: Проблеми при внедряване, съпротива към технологиите, култура на цифрово обслужване, стратегии за преодоляване на бариери  • Нови модели за взаимодействие с гражданите: Как цифровизацията променя взаимодействието с гражданите и бизнеса, изграждане на доверие и прозрачност* |
| **Потребителско ориентирано административно обслужване** | 2 | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 |
| *• Персонализирани административни услуги  • Оценка на потребителските нужди и очаквания  • Стандарти за удовлетвореност на гражданите и бизнеса  • Качествени и количествени методи за измерване на удовлетвореността* |
| **Интегрирани административни услуги** | 2 | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 |
| *• Модели на комплексно административно обслужване  • Принципи за интеграция между различни публични институции  • Примери за успешни практики в интегрирането на услуги* |
| **Иновации в административното обслужване** | 2 | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 |
| *• Автоматизация на административните процеси: Възможности за използване на нови технологии като AI, RPA и блокчейн за оптимизиране на процесите  • Цифровизация на вътрешните административни операции: Как новите технологии помагат за оптимизиране на вътрешни процеси и намаляване на административната тежест  • Мобилни и онлайн решения: Предоставяне на административни услуги чрез мобилни приложения и онлайн платформи* |
| **Оценка на качеството на административното обслужване** | 2 | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 |
| *• Индикатори и методи за оценка на ефективността на услугите  • Обратна връзка и участие на гражданите в процеса на оценка  • Ролята на външни проверки и акредитации* |
| **Етика, сигурност и защита на данни в административното обслужване** | 2 | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 |
| *• Регулации за защита на личните данни: Влиянието на GDPR и други регулации върху цифровизацията на публичните услуги  • Сигурност на данните и технологиите: Проблеми с цифровата сигурност и методи за защита на личните данни в публичния сектор  • Етика на цифровото обслужване: Как цифровизацията променя отношението към данни и технологии и как се осигурява етика в процесите* |
| **Предизвикателства и бъдеще на административното обслужване** | 2 | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 |
| *• Проблеми и трудности при внедряването на нови технологии в администрацията  • Ролята на публичната администрация в осигуряването на справедливост и равен достъп до услуги  • Перспективи за развитие на административното обслужване в глобален контекст* |
| **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. Учебен курс в Платформата за дистанционно и електронно обучение на СА “Д. А. Ценов“, Административно обслужване (ФММ-КСП-Б-336), https://dl.uni-svishtov.bg/course/view.php?id=4565 |
| 2. Веселинова Н., Учебник за дистанционно обучение по Административно обслужване, (2024), Академично издателство „Ценов“ – Свищов, ISBN: 978-954-23-2471-3 |

**6.2. Допълнителна литература**

|  |
| --- |
| 1. Pan, F., Hall, S., Zhang, H., The spatial dynamics of financial activities in Beijing: agglomeration economies and urban planning (Open Access), (2020) Urban Geography, 41 (6), pp. 849-864. http://www.tandfonline.com/loi/rurb20?open=34&repitition=0#vol\_34 doi: 10.1080/02723638.2019.1700071 |
| 2. Pažitka, V., Wójcik, D., Knight, E., Critiquing Construct Validity in World City Network Research: Moving from Office Location Networks to Inter-Organizational Projects in the Modeling of Intercity Business Flows, (2021) Geographical Analysis, 53 (2), pp. 355-376. http://onlinelibrary.wiley.com/journal/10.1111/(ISSN)1538-4632 doi: 10.1111/gean.12226 |
| 3. Sun, B., Liu, P., Zhang, W., Zhang, T., Li, W., Unpacking urban network as formed by client service relationships of law firms in China, (2022) Cities, 122, art. no. 103546. https://www.sciencedirect.com/journal/cities/issues doi: 10.1016/j.cities.2021.103546 |
| 4. Wang, J., Liu, Z., Spatial and temporal evolutionary patterns and influencing factors of patent agency service networks in China, (2023) Dili Xuebao/Acta Geographica Sinica, 78 (8), pp. 2058-2073. http://www.geog.com.cn/CN/0375-5444/home.shtml doi: 10.11821/dlxb202308013 |
| 5. Bao, M.-M., Wu, J.-L., Study on Patent Strategy of Emerging industry in China, (2021) E3S Web of Conferences, www.e3s-conferences.org/ doi: 10.1051/e3sconf/202123502057 |
| 6. Brunow, S., Hammer, A., McCann, P., The impact of KIBS’ location on their innovation behaviour, (2020) Regional Studies, 54 (9), pp. 1289-1303. http://www.tandf.co.uk/journals/carfax/00343404.html doi: 10.1080/00343404.2019.1684463 |
| 7. Fang, C., Liu, H., Luo, K., Yu, X., Comprehensive regionalization of human geography in China (Open Access), (2017) Dili Xuebao/Acta Geographica Sinica, 72 (2), pp. 179-196. http://www.geog.com.cn/CN/volumn/current.shtmlhttp://www.geog.com.cn/CN/volumn/home.shtml doi: 10.11821/dlxb201702001 |
| 8. Liu, C., Niu, C., Spatial evolution and factors of interurban technology transfer network in Northeast China from national to local perspectives (Open Access), (2019) Dili Xuebao/Acta Geographica Sinica, 74 (10), pp. 2092-2107. http://www.geog.com.cn/CN/volumn/current.shtmlhttp://www.geog.com.cn/CN/volumn/home.shtml doi: 10.11821/dlxb201910010 |
| 9. Ma, H., Wei, Y.D., Dai, L., Xu, X., The proximity and dynamics of intercity technology transfers in the Guangdong–Hong Kong–Macau Greater Bay Area: Evidence from patent transfer networks, (2022) Environment and Planning A, 54 (7), pp. 1432-1449. https://journals.sagepub.com/home/EPN doi: 10.1177/0308518X221104822 |
| 10. Pan, F., Bi, W., Liu, X., Sigler, T., Exploring financial centre networks through inter-urban collaboration in high-end financial transactions in China, (2020) Regional Studies, 54 (2), pp. 162-172. Cited 36 times. http://www.tandf.co.uk/journals/carfax/00343404.html doi: 10.1080/00343404.2018.1475728 |

**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 Михаил Чиприянов) |  |