

РЕЦЕНЗИЯ

**от д-р Цвета Йорданова Зафирова – професор, ИУ- Варна
на дисертационен труд за присъждане на ОНС „доктор”**

в област на висше образование 3. *Социални, стопански и правни науки*
професионално направление 3.7. *Администрация и управление*
докторска програма *Организация и управление извън сферата на*
материалното производство

Автор: РАДОСТИНА ПАНАЙОТОВА ПЕТРОВА

**Тема: ВЪВЕЖДАНЕ НА МОДЕЛ ЗА УПРАВЛЕНИЕ НА СОЦИАЛНИ
УСЛУГИ ЧРЕЗ МОБИЛНИ ЕКИПИ ЗА ХОРА В РИСК**

Научен ръководител: доц. д-р Мария Великова

1. Общо описание на представените материали

Настоящата рецензията е изготвена въз основа на заповед №386 от 19.06.2023г. на Ректора на ВСУ „Черноризец Храбър“ за участие в научно жури. Представеният комплект материали е в съответствие с чл.2 от Наредба№12 за придобиване на ОНС „доктор“ във ВСУ. Радостина Петрова е представила своя дисертационен труд, отговарящ на изискванията на ЗРАСРБ, ППЗРАСРБ и нормативната уредба на ВСУ.

2. Кратки биографични данни за докторанта

Радостина Петрова е родена в 1976г. Завършва бакалавърска степен по информатика през 2001г. в ИУ-Варна. Има 3 магистърски степени: „Икономика“ (2002г., ИУ-Варна, БАН и ВСУ), „Икономика“ (2009г., ШУ „Епископ К. Преславски“) и „Публична администрация“ (2009г., ВСУ). Заемала е много и различни мениджърски позиции в публичната администрация, НПО, търговски дружества и други организации. Понастоящем работи като местен сътрудник към Европейския парламент. Участвала е в над 20 международни, национални и общински проекта, като на 15 от тях е била ръководител. Проектната й дейност е свързана основно със социалните дейности. Член е на СУ-Варна.

3. Актуалност на тематиката и целесъобразност на поставените цели

В дисертационния труд убедително е доказана актуалността на разработвания изследователски проблем в научно и научно-приложно отношение. Възможностите за достъп на хората в риск до съществуващите социални услуги е значима тема в социалната ни политика. Възникването на кризи, каквато бе пандемията от COVID-19, създават ограничения на уязвимите групи от населението в достъпа до социални центрове и услуги. Развитието на новите технологии и електронната среда в съвременното общество дават нови възможности за въвеждане на иновативни модели на управление, вкл. в социалните дейности. Предоставянето на социални услуги чрез мобилни екипи и работа от дистанция ще доведе до повишаване качеството на живот и социалната интеграция на хората в риск.

Посочените аргументи определят степента на значимост и актуалност на избраната тема. Липсата на подобни изследвания и практики у нас, както и опитът, който има авторката в множество проекти и програми в социалната сфера и в организацията в предоставянето на социални услуги, са провокирали интересът ѝ в търсене на възможни решения и работещи ефективни модели. Целта на дисертацията е свързана с прилагане на иновационен подход в тези процеси, който да съответства на динамичните промени в средата.

4. Познаване на проблема

Радостина Петрова демонстрира отлично познаване на изследователския проблем както с ясно формулираната и обоснована изследователска теза - така и със структурата и съдържанието на дисертационния труд. Той е насочен към идентифициране на специфичните особености и предпоставки за попадане в рискови групи на хора, които не са обхванати от системата на предоставяне на стандартните социални услуги. В резултат на изведените проблеми се търси подходящ иновативен модел, който да удовлетвори потребностите на това население в кризисни ситуации, вкл. и пандемии.

5. Методика на изследването

Избраният подход и методика на изследването позволяват постигането на изследователската цел и решаването на поставените в дисертационния труд

задачи. Като се има предвид структурата на изложението, те са подходящо подбрани и използвани в него. При доказването на основната теза на дисертацията е приложен интердисциплинарен комплексен подход в зависимост от конкретните задачи и специфичните особености на изследваната целева група.

Проучени са теоретичните, нормативните и методическите аспекти, свързани с темата на дисертационния труд. На тази основа и с експертните си знания и опит докторантът създава и апробира иновативен модел за предоставяне на социални услуги на хора в риск.

6. Характеристика и оценка на дисертационния труд

Дисертацията е в общ обем 239 страници и в структурно отношение обхваща увод, изложение в четири глави, заключение и списък с използваната литература, включващ 219 източника. Изхождайки от посоченото общо представяне на обема и структурата на дисертационния труд, той напълно отговаря и съответства на изискванията на чл. 27, ал. 2 от ППЗРАСРБ.

Отделните раздели (глави и параграфи) са изведени в логическа последователност. Тяхната съдържателна характеристика обслужва целта - разработка и предлагане на иновативен модел за предоставяне на социални услуги на хора в риск, не обхванати от стандартните, в условията на кризи.

В **глава първа** Радостина Петрова е изяснила в теоретичен план основните понятия, свързани със социалното подпомагане в България. Логически последователно е проследила релацията между причините, факторите и принципите, на които се основава управлението на социалната система. Приложени са системният и процесният подходи при изследването на социалните услуги в общността и влиянието на качеството им върху стандарта на живот на уязвимите групи.

Изведени са бариерите, ограниченията и предизвикателствата при предоставянето на социалните услуги в България. Направен е статистически анализ и оценка на състоянието на основните показатели в социалната система към 2020 г., като са изведени тенденциите и са посочени проблемите.

Оценявам като удачен избора на фундамента в първа глава, тъй като социалните услуги у нас се различават от тези в останалите държави и са регламентирани в нормативните ни документи. Обработена е значителна по обем специализирана литература. Авторката изразява обосновани критични становища по изследваната проблематика. На основата на теоретичните си познания и собствен опит прави важни изводи и обобщения по темата на дисертацията.

Във **втора глава** са анализирани базовите модели за предоставяне на социални услуги, които се прилагат в зависимост от нуждите на потребителите у нас. Авторката показва отлично познаване на законовата уредба в областта. Проучени са и добрите практики в някои европейски държави, както и възможностите за приложението им у нас. Доказана е необходимостта от въвеждане на новия управленски модел, предимствата му и са разгледани конкретни механизми и методи, които могат да бъдат прилагани в него. Дискутирани са и някои от предизвикателствата при внедряването му и как те могат да бъдат преодолені. Знанията и опита на авторката водят до включването в модела на Система за контрол на информацията в организацията, която предоставя услугата.

Радостина Петрова е провела самостоятелно емпирично изследване през април 2020 г. сред потребителите на социални услуги и специалистите, които ги извършват, за доверието и защитата на личните данни в електронна среда. Тя показва умения да оформя и представя логично и нагледно резултатите от проучването, да прави обобщения и да аргументира практически препоръки.

Третата глава е посветена на разработения иновативен модел за управление на социални услуги. Той включва създаването на мобилни екипи, които да предоставят социални услуги с помощта на технически средства извън социалния център (виртуален център) и на място, което е подходящо за ползвателите им. Приложен е процесният подход в описанието на методиката, процедурите и правилата като са представени етапите (фиг.17), заложені в модела за управление на качеството и безопасността.

На основата на задълбочен SWOT анализ на състоянието на социалните услуги са формулирани важни изводи за средата, в която те функционират. В него проличават както задълбочените знания, така и натрупаният експертен опит на авторката. Всички посочени от нея възможности са обосновани с резултатите от анализа както на специализираната литература, така и на практиката в областта. Това им придава практическа насоченост и приложимост.

Безспорно най-значимият принос е предложеният иновативен модел за предоставяне на социални услуги чрез мобилни екипи и/или дистанционно с приложение на дигитални и комуникационни средства (фиг.18). Описани са елементите му, етапите и връзките между тях, с което се демонстрират задълбочените интердисциплинарни познания на авторката. Разработен е и модел за 24 часова социална услуга или от 1 до 5 работни дни, когато се отнася за краткосрочна нужда от социална грижа.

В **четвърта глава** са показани резултатите от емпирично изследване на докторанта на въздействието от прилагане на модела на управление и удовлетвореността на потребителите от него. Проведени са две проучвания след внедряване на иновативния модел (след 6тия и след 9тия месец след аprobацията му), които целят да се установи целесъобразността, достъпността, безопасността и качеството на услугата. Авторката показва отлично владение на инструментариума за провеждане на подобни изследвания.

Проведеното емпирично проучване доказва позитивните ефекти от приложението на разработения модел за управление на мобилни социални услуги. То дава възможност за изучаване и отчитане на рисковете, които могат да възникнат при прилагането на модела в условия на кризи.

Като **обобщение** може да се посочи, че дисертационният труд на Радостина Петрова има характер на завършено научно изследване на актуален и значим проблем за българската практика в управлението на социалните услуги, предоставяни на хора в риск в кризисни ситуации (вкл. пандемии).

7. Приноси и значимост на разработката за науката и практиката

Приемам изцяло посочените от Радостина Петрова в автореферата научни и научно-приложни приноси, а именно:

А. Научни приноси

- Обогатени са научните познания в управлението на социални услуги с нови становища, класификации и систематизации като са структурирани възможностите и предизвикателствата в управленските модели за прилагането им.

- Доказана е необходимостта и неотложността от предоставяне на иновативни персонализирани услуги, насочени към конкретните потребности на хората в риск в условията на кризисни ситуации.

Б. Научно-приложни приноси

- Въз основа на направен задълбочен анализ на възможностите за внедряване на модела за управление на социални услуги чрез мобилни екипи за хора в риск са изведени, систематизирани и формулирани предложения от практико-приложен аспект за подобряване на процесите за предоставяне на домашни социални и здравни грижи.

- Разработен е и е апробиран модел за управление на мобилни социални и/или здравни услуги за хора в риск, което доказва неговата практическа приложимост, и са аргументирани възможностите чрез подобни иновации да се подобри достъпът до тях.

- На базата на проведено емпирично проучване са оценени позитивни ефекти и рискове от приложението на предложени иновативен модел в условията на кризи.

Моделът, предложен от докторанта, е и внедрен в един от доставчиците на социални услуги в Община Варна (фондация „Владиславово“) в два от четирите ѝ социални центъра с капацитет 200 души деца и възрастни потребители.

Като обобщение може да се посочи, че основните приносни моменти в дисертацията на докторантът представляват **обогаляване на съществуващите знания и приложение на научните постижения в практиката.**

8. Преценка на публикациите по дисертационния труд

Докторантът е приложил общо четири публикации - статии и доклади в реферирани научни издания, вписани в националния референтен списък на НАЦИД. Приложените публикации отразяват резултатите, постигнати в изследванията и са по проблемите, свързани с дисертационния труд.

В представения документ за изпълнение на националните изисквания на ЗРАСРБ в област 3. *Социални, стопански и правни науки*, ПН 3.7 *Администрация и управление* при изискуеми 80 т. са вписани общо 85 т., тоест те са не само спазени, но и превишени.

9. Лично участие на докторанта

Докторантът е приложил изискваната от ППЗРАСРБ декларация за оригиналност на получените резултати. Съдържанието на дисертационния труд, на автореферата и приложените публикации потвърждават, че същите са самостоятелно дело на автора.

10. Автореферат

Авторефератът е в обем 39 стр. и съответства на съдържанието на дисертационния труд. Той представя в синтезиран вид изпълненото от докторанта научно изследване и постигнатите резултати от него. Авторефератът отговаря напълно на изискванията, като е съобразен с правилата за структурата и съдържанието му.

11. Критични забележки и препоръки

Към авторката на дисертационния труд имам някои **бележки**, които не омаловажават постигнатите от нея резултати. Те биха били полезни за нейните бъдещи изследвания и професионална дейност.

- В емпиричното изследване в четвърта глава отделните работни хипотези са формулирани като една обобщена, а би било по-подходящо да се дефинират като различни, тъй като някои могат да се потвърдят, а други да се отхвърлят.

- На стр.134 в SWOT анализа липсват някои дребни, но важни детайли, за да бъде перфектен – за кого се отнася и към кой период от време.

Към докторанта имам следните **въпроси**:

- В дисертацията са посочени моделите на социални услуги в някои европейски държави, които са извършили реформи в тази област в последните години. На тази основа, кой от тях ви харесва най-много и защо и кой бихте препоръчали за реализация в България съобразно условията ни?

- Тъй като изследваният период в дисертационния труд е основно към 2020 г., считате ли, че изводите и обобщенията ви са валидни и към настоящия момент? Бихте ли направили някакви промени в тях?

12. Лични впечатления

Не познавам докторанта и съответно нямам общи публикации с него.

13. Препоръки за бъдещо използване на дисертационните приноси и резултати

Бих препоръчала на Радостина Петрова популяризиране на нейния иновативен модел сред държавите от ЕС, което ще доведе до подобряване на евроинтеграцията и съответно получаване на информация за съществуващи подобни иновативни модели, които са непознати у нас.

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

Дисертационният труд на Радостина Петрова отговаря на изискванията на ЗРАСРБ, ППЗРАСРБ и нормативната уредба на ВСУ „Черноризец Храбър“. Съдържанието му показва, че тя притежава задълбочени теоретични знания и професионални умения в областта на управлението на социалните услуги и възможности за самостоятелно провеждане на научно изследване.

Поради гореизложеното, убедено давам своята **положителна оценка** и предлагам на почитаемото научно жури да присъди ОНС „доктор“ на Радостина Петрова в област на ВО 3. *Социални, стопански и правни науки, ПН 3.7. Администрация и управление, докторска програма Организация и управление на извън сферата на материалното производство.*

1.07.2023 г.

Рецензент:

/проф. д-р Цвета Зафирова/