



## УНИВЕРСИТЕТ ЗА НАЦИОНАЛНО И СВЕТОВНО СТОПАНСТВО

### СТ А Н О В И Щ Е

От: проф. д-р Поля Стоянова Кацамунска, УНСС, факултет „Управление и администрация“, катедра ”Публична администрация”, Научна специалност „Организация и управление извън сферата на материалното производство”

Относно: дисертационен труд за присъждане на образователна и научна степен „доктор“ по професионално направление 3.7 „Администрация и управление“, докторска програма „Организация и управление извън сферата на материалното производство“

Автор на дисертационния труд: Радостина Панайотова Петрова

Тема на дисертационния труд: Въвеждане на модел за управление на социални услуги чрез мобилни екипи за хора в риск

Основание за представяне на становището: Участие в състава на Научно жури съгласно Заповед № 386 от 19.06.2023 г. на Ректора на ВСУ „Черноризец Храбър“

#### **1. Информация за дисертанта и обща характеристика на представения дисертационен труд**

Авторът на дисертационния труд е докторант на самостоятелна подготовка в катедра “Администрация, управление и политически науки” при факултет “Международна икономика и администрация” на ВСУ „Черноризец Храбър”. Докторант Радостина Петрова има завършена магистърска степен по Публична администрация от ВСУ „Черноризец Храбър” (2007-2009) и по икономика както от Шуменски университет „Епископ Константин Преславски“ (специалност „Туризъм“, 2007-2009), така и от Икономически университет – Варна (специалност „Стопанско управление“, 2001-2002).

Дисертационният труд е разработен в обем от 239 страници и се състои от увод, изложение в четири глави и заключение. Към разработката са приложени Списък на използваната литература, Справка за научните приноси, Декларация за оригиналност и Приложения. Съдържанието на всяка от главите е

разпределено в отделни параграфи. Основният текст съдържа 2 таблици и 43 фигури. Списъкът на използваната литература включва 219 бр. заглавия на български, руски, немски и английски език.

Актуалността и практическата приложимост на изследваната проблематика, както и мотивите за избор на темата са изложени и обосновани в увода на разработката. Формулирани са изследователският проблем и основната теза на докторанта: усъвършенстването на организацията и управлението на социалните услуги за хората в риск е възможно чрез прилагане на нов модел за тяхното управление, с който се цели намаляване на негативните ефекти от въздействие при възникване на кризисни ситуации и смекчаване на социалните неравенства (с.8).

Предмет на изследване са възможностите за прилагане на иновации за предоставяне на социални услуги от съвременен тип, целящи подпомагане на хора в риск, които не са обхванати от системата за предоставяне на социални услуги, а обект на изследване са същността, спецификата и съвременните (нормативни, организационни и управленски) аспекти и дефицити на предоставяне на социални услуги в общността, по-конкретно на територията на община Варна (с.8). Целта на автора е на базата на проведено проучване и анализ на социалната среда да се изведат възможности за прилагане на иновации в сферата на социалното подпомагане и по-конкретно за предоставяне на социални услуги от съвременен тип чрез създаване, въвеждане, интегриране в социалната система и апробиране на нов модел за управление на социалните услуги за хора в риск в условията на пандемия и/или други кризи, налагащи ограничения и социална изолация (с.9-10). Изведени са 6 изследователски задачи (с.10). Поставената цел и изследователски задачи са провокирани от търсене на решения и възможности за въвеждане на работещи модели за управление и предоставяне на социални услуги във връзка с обявената световна пандемия Covid-19 и възникналите проблеми, свързани с налагането на ограничения с физически контакт и невъзможността социалните услуги да се предоставят поради затварянето на социалните центрове.

Посочени са ограниченията на изследваната проблематика, групирани по няколко показателя, като времеви диапазон, териториален обхват, целеви групи и др. (с.12-13). Използваният комплексен инструментариум от изследователски методи съответства на спецификата на разглежданата проблематика. За изследване и доказване на тезата уместно са използвани сравнителни, факторни, критични, вариационни и други анализи.

Кратката характеристика на дисертационен труд показва, че концептуалната рамка на изследването е добра основа за неговото успешно провеждане.

## **2. Анализ на разработката и оценка на научните резултати**

Структурата на разработката съответства на поставените цел и задачи и следва да бъде оценена положително. Тя се базира на добре изградена логика за разгръщане на изследването с цел да се докаже основната теза на автора.

В Първа глава „Съвременни аспекти в развитието на социалните услуги“ (с.14-64) се анализира и оценява концептуалната, административно-правната и организационната рамка за предоставяне на услуги в социалната сфера в контекста на динамиката на социалните процеси, като са изяснени основните понятия приложими за дейността. Акцент в тази глава е социалният диалог, който играе важна роля в разработването на политики, свързани с управлението на социални услуги.

Втора глава „Модели за предоставяне на социални услуги“ (с.65-123) предлага анализ на базови модели за предоставяне на социални услуги, прилагани в зависимост от нуждите на потребителите. Разгледани са възможностите за въвеждане на нов управленски модел за предоставяне на социални услуги, който да е базиран на използването на дигитални и комуникационни технологии, както и на работа с мобилни екипи или дистанционно. В тази връзка е необходимо да се подчертае, че идеята за създаване и въвеждане на нов модел е резултат от работата на докторанта по реализирането на множество проекти и програми в социалната сфера и организирането и предоставянето на социални услуги.

В трета глава „Процесно ориентиран модел за управление на социални услуги чрез мобилни екипи за хора в риск“ (с.124-176) е представен модела за управление на социална услуга чрез мобилност и въвеждане на дигитално устройство, който е разработен и внедрен на територията на Община Варна през периода април 2021 и февруари 2022 г. Анализирани и оценени са ефектите (положителни и/или отрицателни) от въвеждането на модела, както и на рисковете от приложението му в условията на кризи. Сред по-важните предимства на този модел са общодостъпност, финансова ефективност, отсъствие на необходимост от изграждане на физически център или поддържане на персонал, както и гъвкавост при въвеждането на ограничения във връзка с настъпили кризи.

Четвърта глава „Емпирично проучване на въздействието от прилагането на модела за управление: анализ на ефектите и резултатите“ (с.177-218) представя методологията и организацията на емпиричното проучване и се анализират с помощта на графично онагледяване резултатите от проведените

проучвания за измерване удовлетвореността на потребителите на социални услуги. Анализите осигуряват достатъчно доказателства, подкрепящи тезата на изследването, че въвеждането на Модел за управление на мобилни социални услуги е предпоставка за постигане на по-добра достъпност и социално включване на хората в риск. Оценката и обществената подкрепа според мнението на ползвателите на социални услуги при предоставянето на социални услуги по новия модел за управление, особено в условия на кризи и извънредна обстановка, като бедствия, пандемии и др., е положителна. Следователно, има основания да се приеме, че мобилността на услугата и дистанционната работа с потребители при предоставянето на социални услуги отваря нова глава за възможностите на социалната сфера и достъпността за хората в риск, които не са обхванати от стандартните социални услуги.

### **3. Обща оценка на научните и научно-приложни приноси**

Основният извод, който може да се направи е, че докторант Радостина Петрова е направила задълбочено и сериозно изследване. В изследването се съдържат определени научни и научно-приложни приноси и те отразяват постиженията на изследователския труд.

Според мен, приносите са резултат от научно-изследователската дейност на автора. Несъмнено, с тази разработка се обогатяват научните познания в сферата на управлението и предоставянето на социални услуги и се обосновава необходимостта от предоставяне на иновативни персонализирани услуги, насочени към конкретните потребности на хората в риск в условията на неопределена и динамично променяща се среда.

Сред достойнствата на разработката е апробацията на продукта на дисертационния труд. Научно-приложните резултати от изследването са апробирани в практиката и на тази основа са очертани предимствата на новия модел да осигури по-ефективно и ефикасно предоставяне на услугите, по-добра комуникация между различните структури и потребители в системата на социалните услуги, да намали времето за извършване на задачи, както и да повиши качеството на предоставяните услуги. Затова считам, че разработването и внедряването на такъв модел за управление на социални услуги чрез мобилни екипи следва да се разглежда като важна стъпка към създаването на иновативни решения за управление на социални услуги.

### **4. Оценка на автореферата и публикациите по дисертацията**

Авторефератът е в обем от 39 страници и представя синтезирано съдържанието на дисертационния труд. Той съдържа необходимите атрибути. В него адекватно е отразено съдържанието на изследването и коректно са

представени научните резултати. През периода 2021-2022 г. по темата на дисертацията са направени 4 публикации, една от които в съавторство на английски език, в нереферирани списания с научно рецензиране. Чрез тях е осигурена необходимата публичност на изследователския процес във връзка с изследваната проблематика.

### **5.Лични впечатления**

Не познавам лично авторът на дисертацията - Радостина Панайотова Петрова и съм напълно безпристрастна по отношение на научната ми преценка за нейната разработка. Убедена съм в нейните качества на изследовател. Оценката ми за представената разработка е изцяло положителна. Това ми дава основание да формулирам категорично заключение, както и конкретно предложение към членовете на Научното жури.

### **Заклучение**

Въз основа на посоченото по-горе, считам, че на дисертационния труд следва да се гледа като на завършено научно произведение. След запознаване с представените материали, анализ на тяхната значимост и съдържанието в тях приноси, давам своята положителна оценка за работата на Радостина Панайотова Петрова. Представеният дисертационен труд отговаря на критериите в Закона за развитие на академичния състав и Правилника за неговото приложение. На това основание предлагам на членовете на Научното жури да присъдят образователна и научна степен „доктор” на Радостина Панайотова Петрова по професионално направление 3.7 „Администрация и управление“, научна специалност „Организация и управление извън сферата на материалното производство“.

27 юни 2023 г.

София

**Подпис:** .....

(проф. д-р Поля Кацамунска)