

РОЛЯТА НА ЕЛЕКТРОННОТО УПРАВЛЕНИЕ В ТРАНСФОРМАЦИЯТА НА АДМИНИСТРАТИВНИТЕ ПРОЦЕСИ В УНИВЕРСИТЕТСКА СРЕДА – ПРАКТИЧЕСКИ ПРИЛОЖЕНИЯ И ДОБРИ ПРАКТИКИ

Даниела Павлова, Панайот Гиндев

Университет по библиотекознание и информационни технологии

Резюме: Настоящото изследване анализира ролята на електронното управление като стратегически инструмент за трансформация на административните процеси във висшето образование. Чрез представяне на добри практики и конкретни примери се проследява как цифровите решения допринасят за повишаване на ефективността, прозрачността и ориентираността към потребителя. На основата на емпиричен и документален анализ се идентифицират ключови предизвикателства и условия за устойчиво прилагане на електронни административни услуги в университетска среда. Изследването подчертава необходимостта от интегриран подход, който обединява технологична инфраструктура, нормативна рамка и организационна култура.

Ключови думи: висше образование; електронно управление; електронни административни услуги; цифрова трансформация

ВЪВЕДЕНИЕ

В последното десетилетие електронното управление се утвърди като стратегически инструмент за модернизация на публичната администрация, включително в сферата на висшето образование. Ако нормативната рамка задава принципите, изискванията и очакванията към институциите, то реалната стойност на цифровата трансформация се измерва чрез нейното практическо прилагане. Преходът от традиционни към осъществявани по електронен път административни процеси във висшите училища създава предпоставки за повишена ефективност, прозрачност и достъпност на услугите, предоставяни на студенти, преподаватели и външни организации.

МЕТОДОЛОГИЯ НА ИЗСЛЕДВАНЕТО

Настоящият анализ се фокусира върху конкретни механизми и решения, чрез които електронното управление се реализира в административната дейност на висшите училища. Представени са добри практики, които отразяват не само внедряването на цифрови инструменти, но и изграждането на институционален капацитет за управление на промяната. Разглеждат се както вътрешни административни трансформации, така и модели на междуинституционално електронно взаимодействие, които демонстрират приложимостта на принципи като „еднократно събиране на данни“, оперативна съвместимост и електронна идентификация.

Чрез съчетание на емпирични примери и съвременни научни изследвания

текстът има за цел да изведе работещи модели и критични фактори за успех при прилагането на електронно управление в университетската среда. Вниманието е насочено към нуждата от цялостен, ориентиран към потребителя и устойчив подход към дигиталната трансформация, който надхвърля технологичната модернизация и включва стратегическо лидерство, институционална ангажираност и културна адаптация.

РЕЗУЛТАТИ

За да се илюстрира на практика как принципите и механизмите на електронното управление се прилагат в административната дейност на висшите училища, може да бъдат представени конкретни примери, които обединяват стратегически насоки, технологични решения и реални административни процеси. Тези примери показват както вътрешноуниверситетски трансформации, така и междуинституционално взаимодействие, реализирани чрез цифрови инструменти.

Един от най-подходящите примери за прилагане на електронно управление във висше училище е свързването на процесите по кандидатстване и записване на студенти в единна цифрова система. В традиционната си форма тези два процеса често се изпълняват отделно, като се изисква многократно подаване на едни и същи документи – първо при кандидатстването, а след това отново при записването. Това води до дублиране на хартиена документация, попълване на заявления на място, физическо преминаване през различни звена и ръчно обработване на данни. В резултат се натрупва сериозно административно натоварване, обслужването се забавя, а студентите често изпитват неудовлетвореност от процеса.

Прилагането на електронно управление в този случай би означавало създаване на онлайн платформа, чрез която студентът подава всички необходими документи още при кандидатстването – в електронен формат, с възможност за електронна идентификация, проследяване на статус и подаване на заявления. След като бъде приет, същите данни се използват автоматично за записване, без да е необходимо студентът отново да представя документи или да попълва нови заявления.

Този подход напълно съответства на принципа на „еднократно събиране на данни“, заложен в Закона за електронното управление. Той гарантира, че когато институцията вече разполага с определена информация, тя не следва да я изисква повторно. В резултат се съкращава времето за обслужване, елиминират се грешки от повторно въвеждане на данни и се създава последователно потребителско изживяване.

Тази практика улеснява не само студентите, които могат да преминат от кандидатстване към записване без излишна бюрокрация, но и административния персонал, който разполага с предварително структурирани и проверени данни. Така електронното управление постига реална добавена стойност чрез автоматизация, прозрачност и удобство, приложени в една от най-важните ад-

министративни дейности във висшето образование.

Един от по-малко видимите, но съществени примери за електронно управление в университетската администрация е възможността висшите училища да заявяват електронни административни услуги от името на своите студенти пред външни институции. Такъв е случаят с услугата на Националния осигурителен институт (НОИ) за изплащане на наследствена пенсия на учащи лица, която изисква активно участие на университетската администрация.

Процесът включва попълване на електронно заявление от страна на университетски служител чрез специализиран портал за административни услуги. В заявлението се въвеждат структурирани данни за учащия – включително информация относно статуса на студента, периоди на обучение, прекъсване или отстраняване, както и данни за самото висше училище (NOI. n.d.).

Идентификацията и подписването на заявлението се извършват чрез квалифициран електронен подпис (КЕП) или идентификационен код на осигурителя (ИКО), като документите може да се подават в структурирана форма или да се прикачат подписани удостоверения (например уверения за студентски статус). След подаване системата генерира входящ номер (т.нар. УРИ – уникален регистров индекс), код за проследяване и потвърждение за получаване, което се изпраща на посочения електронен адрес.

Тази услуга е пример за междунституционална електронна свързаност, при която университетската администрация действа като заявител на услуга, предоставяна от друга публична институция. Въведената процедура показва как електронното управление може да облекчи комуникацията между институции, да ускори обработката на чувствителна информация и да осигури прозрачност и проследимост на административните действия.

В този случай висшето училище не само изпълнява външно задължение, но и допринася за защитата на правата на студентите, като ги представява чрез дигитални инструменти. Така се постига реална интеграция на университетската администрация в по-широката екосистема на електронното управление.

Ако в предходния пример университетът действа като заявител на услуга пред външна институция от името на своя студент, следващият пример илюстрира обратната посока – как студентът може да заяви административна услуга от университета по електронен път, без физическо присъствие. Така се очертава двупосочната свързаност между висшето училище и останалите участници в процеса чрез дигитални канали, които правят административното обслужване по-бързо, сигурно и достъпно.

Съвременните възможности за заявяване на административни услуги чрез електронни платформи намират приложение и в практиката на университетите, които вече предоставят документи, като уверения за учащи се лица, чрез електронни средства. Пример за това е възможността за подаване на заявление и получаване на уверение за студентски статус чрез портала за електронни услуги и информация за гражданите и бизнеса, управляван от Министерството на електронното управление (Ministerstvo na elektronното upravlenie n.d.a).

Процедурата включва попълване на заявление по образец, което се подписва с квалифициран електронен подпис от студента. Заявлението се изпраща чрез системата за сигурно електронно връчване (ССЕВ – достъпна на <https://edelivery.egov.bg/>) към съответния университет, който след това издава и връща документа в електронен формат – или чрез същата система, или по електронна поща.

Тази практика показва как университетската администрация може да предоставя удостоверителни услуги по модерен, достъпен и сигурен начин. Прилагането на подобни решения е пример за реализация на електронното управление, ориентирано към потребителя, и пълноценно участие на висшите училища в дигиталната трансформация на публичната администрация.

Още един практически пример за прилагане на електронно управление в административната дейност на университетите е възможността за електронно заявяване на студентска стипендия и социална стипендия. Двете услуги се предоставят отново чрез портала за електронни услуги и информация за гражданите и бизнеса и обхващат подаването на заявление-декларация за отпускане на стипендия, съгласно Постановление № 90/2000 на Министерския съвет (Ministerstvo na elektronното upravlenie n.d.b).

Студентът трябва да попълни заявление-декларация по образец, достъпна на страницата на услугата, като използва подходящ PDF формуляр. Документът се подписва с квалифициран електронен подпис и се изпраща чрез ССЕВ към съответното висше училище. За целта е необходимо студентът да притежава профил в системата и да следва конкретните технически изисквания (инсталиране на Adobe Reader, наличие на КЕП и др.).

Уникалният номер на заявката, генериран автоматично при подаването, позволява проследяване на статуса на услугата. Решението за отпускане или отказ на стипендия се връща на студента в електронен формат – директно в профила му в ССЕВ или на посочената в заявлението електронна поща.

Услугата демонстрира как дигиталните инструменти улесняват достъпа до финансово подпомагане за учащите, без необходимост от физическо подаване на документи, опашки или посещения на място. Прилагането ѝ е пример за успешно електронно взаимодействие между студентите и администрацията, основано на прозрачност, проследимост и удобство – ключови принципи на електронното управление.

Представените примери показват, че макар електронното управление вече да се прилага в някои ключови административни процеси, обхватът на дигиталните услуги в университетска среда остава ограничен. Това подчертава нуждата от по-цялостен подход, който да обхваща широк спектър от дейности, включително стратегическо планиране и устойчиво развитие.

Наред с нормативната и институционалната перспектива, значението на електронното управление в университетите се разглежда и в съвременни научни изследвания. Така например изследване, проведено в University of Ha'il (Ibrahim et al. 2021), анализира възприятието на студентите относно ролята

на електронното управление за повишаване на институционалното качество. Резултатите показват, че студентите свързват ефективните електронни услуги с прозрачност, бързина на обслужването и престиж на университета. Участниците в проучването подчертават, че дигиталните административни решения улесняват комуникацията, създават чувство за модерност и подобряват общата им удовлетвореност от академичната среда. Изследването стига до извода, че електронното управление не бива да се разглежда само като техническа необходимост, а като стратегически фактор за институционално развитие и академично съвършенство.

Публикацията на Díaz-García et al., която представя библиометричен анализ на научната продукция по темата за цифровата трансформация във висшето образование, потвърждава, че електронното управление е сред водещите направления в международния научен дебат. Изследването показва, че фокусът върху администрацията, управленските структури и дигиталните услуги в университетите заема централно място в научните публикации (Díaz-García et al. 2022). Това съответства на основния акцент в настоящото изследване – ролята на електронното управление като инструмент за трансформация на административните процеси. Особено показателно е, че авторите подчертават нуждата от синергия между нормативната рамка, институционалните политики и технологичната инфраструктура – аспекти, които намират пряко отражение и в българската реалност.

Този подход затвърждава разбирането, че цифровата трансформация е многоизмерен процес, в който човешкият фактор играе ключова роля. В условията на българската образователна система това потвърждава необходимостта не просто от въвеждане на технологични решения, а от паралелно развитие на организационната култура, стратегическо лидерство и обучение.

ИЗВОДИ/ДИСКУСИЯ

Резултатите очертават електронното управление като ключов инструмент за адаптация на университетската администрация към цифровата среда. То не само оптимизира процеси, но трансформира комуникацията с вътрешни и външни участници. Въпреки видимия потенциал се открояват затруднения в преодоляването на установени организационни модели и липса на цялостен подход, което води до фрагментирани практики и ограничен ефект. Недостатъчната информираност сред служителите и студентите допълнително затруднява реалното приложение на наличните услуги. Това подчертава нуждата от стратегическа ангажираност, културна промяна и обучение. Само чрез активно участие на всички заинтересовани страни електронното управление може да се утвърди като стабилен компонент от идентичността на съвременния университет.

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

Електронното управление притежава силата да трансформира университетската администрация в по-ефективна, достъпна и съвременна система, която отговаря на очакванията на днешните студенти и служители. То е не просто техническа иновация, а възможност за създаване на нова култура на обслужване – ориентирана към прозрачност, бързина и доверие.

ЛИТЕРАТУРА

МИНИСТЕРСТВО НА ЕЛЕКТРОННОТО УПРАВЛЕНИЕ, n.d.a. Издаване на уверение на обучаващите се лица. *Портал за електронни административни услуги*. [viewed 4 May 2025]. Available from: <https://egov.bg/wps/portal/egov/dostavchitsi%20na%20uslugi/organizatsii%20i%20litsa,%20predostavyashti%20obshtestveni%20uslugi/universiteti/uslugi-universiteti-vsichki/820001?a1p2Id=universiteti-vsichki&cP=1>.

МИНИСТЕРСТВО НА ЕЛЕКТРОННОТО УПРАВЛЕНИЕ, n.d.b. Отпускане на стипендия и на социална стипендия на студент. *Портал за електронни административни услуги*. [viewed 4 May 2025]. Available from: <https://egov.bg/wps/portal/egov/dostavchitsi%20na%20uslugi/organizatsii%20i%20litsa,%20predostavyashti%20obshtestveni%20uslugi/universiteti/uslugi/dostavchik?supplierId=universiteti-vsichki>.

НОИ. n.d. Услуга: *Подаване на информация/документ за учащ от учебно заведение*. [viewed 4 May 2025]. Available from: <https://administrativeservices.nssi.bg/service/4b3b315a-fb59-4333-8950-4246ba4eab50/description>.

REFERENCES

DÍAZ-GARCÍA, V.; MONTERO-NAVARRO, A.; RODRÍGUEZ-SÁNCHEZ, J.-L.; GALLEGO-LOSADA, R., 2022. Digitalization and digital transformation in higher education: A bibliometric analysis. *Frontiers in Psychology*, vol. 13, article 1081595. doi: 10.3389/fpsyg.2022.1081595.

IBRAHIM, N. M. G.; IBRAHIM, M. H.; ABDELRAHMAN, T. A.; SHALABY, E. E. A., 2021. E-governance and its relationship to University of Ha'il excellence from the viewpoint of the students in light of the Kingdom's vision 2030. *International Journal of Advanced and Applied Sciences*, vol. 8, issue 7, pp. 89 – 96. [viewed 04 May 2025]. Available from: <https://doi.org/10.21833/ijaas.2021.07.011>.

MINISTERSTVO NA ELEKTRONNOTO UPRAVLENIE, n.d.a. Издаване на уверение на обучавашите се лица. *Портал за електронни административни услуги*. [viewed 4 May 2025]. Available from: <https://egov.bg/wps/portal/egov/dostavchitsi%20na%20uslugi/organizatsii%20i%20litsa,%20predostavyashti%20obshtestveni%20uslugi/universiteti/uslugi-universiteti-vsichki/820001?a1p2Id=universiteti-vsichki&cP=1>.

MINISTERSTVO NA ELEKTRONNOTO UPRAVLENIE, n.d.b. Отпускане на стипендия и отпускане на социална стипендия на студент. *Портал за електронни административни услуги*. [viewed 4 May 2025]. Available from: <https://egov.bg/>

wps/portal/egov/dostavchitsi%20na%20uslugi/organizatsii%20i%20litsa,%20predostavyashti%20obshtestveni%20uslugi/universiteti/uslugi/dostavchik?supplierId=universiteti-vsichki.

NOI.n.d. *Usluga: Podavane na informatsia/dokument za uchasht ot uchebno zavedenie*. [viewed 4 May 2025]. Available from: <https://administrativeservices.nssi.bg/service/4b3b315a-fb59-4333-8950-4246ba4eab50/description>.

THE ROLE OF E-GOVERNANCE IN THE TRANSFORMATION OF ADMINISTRATIVE PROCESSES IN THE UNIVERSITY ENVIRONMENT – PRACTICAL APPLICATIONS AND BEST PRACTICES

Abstract: *This study analyzes the role of e-governance as a strategic tool for transforming administrative processes in higher education. By presenting best practices and specific examples, it examines how digital solutions contribute to increased efficiency, transparency, and user-centered service delivery. Based on empirical and documentary analysis, the research identifies key challenges and necessary conditions for the sustainable implementation of electronic administrative services in the university environment. The study emphasizes the need for an integrated approach that combines technological infrastructure, regulatory framework, and organizational culture.*

Keywords: *digital transformation; e-governance; electronic administrative services; higher education*

Assoc. Prof. Daniela Pavlova, PhD

Scopus Author ID: 57216650930

<https://orcid.org/0000-0001-8078-6776>

University of Library Studies and Information Technologies
Sofia, Bulgaria

E-mail: d.pavlova@unibit.bg

Assist. Prof. Panayot Gindev, PhD

Scopus Author ID: 58811355300

<https://orcid.org/0009-0003-7093-890X>

University of Library Studies and Information Technologies
Sofia, Bulgaria

E-mail: p.gindev@unibit.bg