

Е-КОМУНИКАЦИЯ НА ГРАЖДАНИТЕ И МЕСТНОТО САМОУПРАВЛЕНИЕ

Йоана Павлова*

Увод

В своето всекидневие човек участва в непрекъснат процес на общуване. Общува с близки, познати и непознати за него хора. Целта на този безкраен процес е обмяната на знания, информация, емоции. Изследователите в сферата на общуването правят разграничение между термините: "общуване" и "комуникация". Под "общуване" разбират предимно взаимодействието, което хората осъществяват помежду си, докато "комуникацията" се отнася до предаване на информация с помощта на технически канали – медиите (Карагеоргиев, 2017).

Медиите предават информация до голямо количество хора и по този начин спомагат за разпространение на различни модели на мислене и поведение. Социалните изследователи обособяват модели за анализ на тази комуникация. В основата на тези модели стоят четири основни компонента: послание; източник на посланието; канал за предаване на посланието; получател на посланието.

Източникът на посланието в повечето случаи е авторът на самото послание, като той може да бъде отделна личност или организация. Съобщението, което източникът изпраща, се кодира, а неговото значение се декодира. За да бъде успешен този процес е необходимо всички участници в комуникационния акт да принадлежат към една и съща социокултурна среда.

Към четирите основни компонента на социологическите комуникационни модели може да се добави и обратната връзка между източника и получателя на посланието. Обратната връзка е поведенчески акт, който се осъществява успешно, ако източникът на посланието разбира за реакцията на получателя в резултат на неговия отговор. Чрез нея комуникативните партньори съдят доколко са ефективни средствата за общуване, които те са избрали в дадената ситуация. (Христов, 2008)

Благодарение на развитието на технологиите, комуникацията става все по-бърза, лесна и удобна. Новите начини за предаване на информация се

* Йоана Павлова, гл. асистент, доктор, Технически университет, София, email: yoana.ppravlova@gmail.com

отразяват и върху публичните институции, които се опитват да ги използват при комуникацията си с гражданите.

Целта на настоящата статия е да изследва начините на комуникация на местните власти с гражданите и да се проследи до каква степен те повлияват на гражданската активност.

Под гражданин разбираме човек, който е под юрисдикцията на определена държава, където е длъжен да се съобразява с нейната конституция и закони. По този начин понятието гражданин се поставя в правно-политически контекст. От една страна човекът е част от държавата и затова е политически субект, а от друга страна е обект и субект на закони и нормативни права и задължения, и влиза в процеса на комуникация с държавата чрез нейните институции.

Взаимодействието на гражданите и държавата е обект на дискусии от векове. Ако за едни, държавата трябва да държи гражданите в подчинение (Хобс), то според други, гражданинът трябва да участва активно в управлението на страната (Аристотел).

Античните мислители приемат, че единственото смислено съществуване на човека-мъж, е възможно само чрез неговата политическа активност и участие в живота на полиса.

Концепцията за гражданството започва да се трансформира с развитието на държавната и административна структура. С разрастването на градовете и увеличаването на населението, прякото (всекидневно), участие на гражданите в политическия живот на населеното място става невъзможно. Както отбелязва и Констант (1992) модерният човек насочва вниманието си към собственото си добруване, към семейството си, икономическата си дейност и прочее, а политическите граждански права преотстъпва на други лица. Представителната демокрация позволява на хората да преследват своето собствено щастие без да се ангажират с активна гражданско-политическа дейност.

Промяната в начина на участие на гражданина в делата на държавата/общността е обусловена и от развитието на търговията, индустриализацията, урбанизацията и т.н., но може би, по-съществената причината, е че съвременният човек се чувства откъснат от държавата. Тя се явява една абстракция, при която отделният индивид не усеща своята значимост върху управлението и това рефлектира върху неговата гражданска активност.

В България избирателната активност при парламентарни избори и избори за президент е тенденциозно по-ниска в сравнение с избирателната активност при местни избори, която е обусловено именно от това усещане за невъзможност да се повлияе на властта. По-високата избирателна активност при местните избори може да се обясни от една страна с близостта, която хората изпитват с населеното място и познаването на хората, участващи в

местното управление, а от друга, с усещането за пряко влияние/въздействие в управленския процес. Всички тези фактори благоприятстват за по-голяма ангажираност на гражданите в местното самоуправление.

Във века на технологиите е немислимо да пропуснем влиянието на медиите и начина, по който местните власти се онагледяват и общуват с гражданите. Интернет сайтовете на общините представляват своеобразна "агора", на която и чрез която гражданите на съответното населено място лесно, бързо и удобно се информират за всичко, което ги интересува и засяга. В този контекст приемаме, че това, което общините публикуват на своите интернет страници оказва влияние на гражданската активност на жителите на съответната община.

Принципи на местно самоуправление

България е единна правова държава с местно самоуправление, което е записано в чл. 2, ал. 1 от Конституцията на страната. Под местно самоуправление се разбира правото и реалната способност на местните власти да регулират и управляват, в рамките на закона, съществена част от обществените дела на своя собствена отговорност и в полза на своето население. Това право се упражнява чрез съвети и събрания, чиито членове са избрани чрез свободни, тайни, равни, преки и общи избори, и които могат да разполагат с изпълнителни органи, отговорни пред тях.

В *"Закона за местното самоуправление и местната администрация"* са уредени обществените отношения с местното самоуправление и местната администрация. Там общината е посочена като основна единица за осъществяване на местното самоуправление (броят на общините в страната е 265). В чл. 17. (1) на закона местното самоуправление се изразява в правото и реалната възможност на гражданите и избраните от тях органи да решават самостоятелно всички въпроси от местно значение, които законът е предоставил в тяхна компетентност от общинското имущество, общинските финанси, данъци и такси до здравеопазване, култура, социални услуги и т.н.

В допълнение към законовата рамка, страната ни е ратифицирала (1995 г.) *Европейската харта за местно самоуправление*, чиито основни акценти са за насърчаване на по-активно гражданско участие в местното управление. Идеите от Европейската харта са доразвити в *"Кодекс на добри практики за гражданско участие в процеса на вземане на решения"*, одобрен от Съвета на Европа през 2009 г. Основната цел на Кодекса е да допринесе за създаване на благоприятна среда за неправителствените организации в страните членки на Съвета на Европа. Кодексът препоръчва едни от основните принципи на гражданско участие да са прозрачност на дейността на институциите и участие на НПО при обсъждания и вземане на решения.

Направени са и препоръки за подходящи форми на гражданско участие като се акцентира върху достъп до информация, диалог и партньорство. В Кодекса са предвидени и хоризонтални инструменти и механизми за гражданско участие, сред които с най-голямо значение е електронното участие.

Следвайки принципите на демократичното управление, формите за пряко участие на гражданите при реализирането на местното самоуправление в България са уредени в *Закона за пряко участие на гражданите в държавната власт и местното самоуправление*. Прякото участие на гражданите се осъществява въз основа на следните принципи: свободно изразяване на волята на гражданите, осигуряване на равен достъп на информация по поставени за решаване въпроси, осигуряване на еднакви условия за представяне на различни становища, както и реализирането на прякото участие на гражданите при общо, равно и пряко участие с тайно гласуване. Формите за пряко участие на гражданите са три: местен референдум, гражданска инициатива и общо събрание на населението.

Законодателят е предоставил на гражданите механизмите за участие в местното самоуправление, но самата активност на гражданите се насърчава от начините на комуникация, които местната власт използва.

Комуникацията, както всяка друга дейност, има своя цел (желан резултат), мотиви и условия на реализиране. Целта на общуването е взаимно разбиране и съгласуване на действията на партньорите в съвместната дейност. Общуването между гражданите и общините отразява не само изпълнението на законите и политиките на държавата, но трябва да съдържа в себе си, и желанията, и нуждите на жителите на населеното място, и едва тогава то се проявява като единна цел за действие. (Александрова, 2013)

Резултати от проучване

Настоящата разработка представя част от изследване на съдържанието на официалните интернет страници на български общини. Изследването цели да покаже как местните власти комуникират с гражданите и до каква степен начинът на комуникация насърчава гражданската активност.

Изборът на общини за анализ е направен на базата на два основни критерия: първо, търсено е географско разнообразие и второ, избрани са общини с приблизително еднакъв брой население. Анализирани са сайтовете на общините: Севлиево, Нова Загора, Сандански, Самоков, Смолян, Марица, Велинград и Свищов.

Гражданите имат двойствена връзка с местната власт. От една страна се явяват клиенти на съответната местна администрация, а от друга – са коректив на властта. Анализът на интернет сайтовете на избраните общини е направен чрез метода на контент-анализа, който се явява комуникацион-

на верига, при която трябва да имаме предвид "кой, какво казва, на кого го казва и с какъв резултат" (Ласуел, 1992). В този смисъл, методът надхвърля рамките на текста и се насочва към социалния контекст, към социалните норми и ценности, предавани чрез текста. В тази връзка са подбрани и параметрите за анализ на съдържанието.

Критерии за анализ:

- предлагани услуги и контактна форма;
- обяви, съобщения и инициативи;
- граждански панел.

Община Севлиево се намира в област Габрово и е с население от 33 099 (НСИ, 2017) души. На официалната страница на общината е качена информация за предлаганите услуги (удостоверение за наследници, семейно положение, акт за раждане, смяна на адрес и др.) заедно с необходимите бланки, цени, срокове за изпълнение, място на подаване и вземане на готовите документи. Положително е, че от сайта на общината има възможност да се получи безплатен Уникален код за достъп (УКД), с който жителите на Севлиево могат да извършват справки към НЗОК. Гражданите на общината са улеснени и при плащането на местните данъци и такси, защото могат да ги заплатят навсякъде в страната чрез "Изи Пей" или български пощи.

В стремежа си да осъществяват прозрачно управление на общината в сайта са качени бюджета на общината заедно със имената на всички фирми длъжници към общината. Безспорен напредък към прозрачно местно управление и е възможността гражданите да гледат заседанията на общинския съвет "на живо". Също така община Севлиево има видео материали в YouTube "*Севлиево на фокус*", чрез които се опитва да достигне до гражданите си (и не само).

Гражданите на Севлиево могат да се свържат със служителите в общинската администрация чрез имейл, стационарен и мобилен телефон. На сайта на общината е налична и форма за обратна връзка, с отдели: *мнения и предложения; въпроси към кмета, сигнали за корупция.*

Бихме могли да предположим, че наличието на модерни средства за връзка с гражданите е и причина за тяхната по-активна гражданска позиция, за което е пример внесено предложение за местен референдум относно продажбата на общинския дял в "Севлиевогаз 2000" АД. (Искането е отхвърлено от Общинския съвет като неоснователно.)

Община Нова Загора се намира в област Сливен и е с население от 37 133 души. В сайта на общината гражданите могат да намерят образци за издаване на документи свързани със "Стопански дейности", но липсва информация за цените и сроковете на изпълнение на услугите. При услугите за "Гражданско състояние" е налично описание на необходими документи, но няма качени образци и информация за цените на предлаганите услуги.

Жителите на Нова Загора имат възможност да заплатят местни данъци и такси – на място, по банков път или с пощенски превод. Положително е, че общината предлага възможност за електронна проверка на дължими суми за района на общината.

Гражданите имат възможност да се запознаят с имената на общинските си съветници и с управляващите ги (биография на секретаря на общината). Жителите на Нова Загора могат да се свържат с представителите на местната власт чрез стационарни телефони или чрез имейл, наличен за някои сектори на общината.

Като недостатък може да се посочи липсата на специфична форма за граждански мнения, въпроси или препоръки.

Община Сандански се намира в област Благоевград и е с население от 38 153 души. Общината предлага електронен портал за административни услуги, благодарение на които гражданите могат да заявят необходимите им документи дистанционно. Общината предлага също електронна проверка на задължения (местни данъци и такси) и електронно деловодство за проверка на внесени документи.

Контактът с местната власт е възможен чрез телефонна централа и единен имейл, и контакти по отдели. Община Сандански също поддържа видео материали в YouTube и се опитва да се популяризира (предимно като курортен център).

В сайта на общината съществува панел за *мнения и предложения на граждани, сигнали до кмета, сигнали за корупция*. Най-интересната инициатива е "**Кмете, виж!**". Това е иновативна платформа, която дава възможност за подаване на сигнали от всякакво естество през уеб адреса – www.kmetevij.com, или чрез сваляне на мобилното приложение – "Кмете, виж!". Тази платформа дава възможност на гражданите да се включват активно в развитието на своята община по един модерен начин.

Община Самоков се намира в област София с население от 35 871 души. На официалната страница на общината може да се намери описание на предлаганите услуги с необходимите документи и образци. Възможна е деловодна справка по интернет. Общината предлага някои онлайн услуги като издаване на данъчна оценка, удостоверение за семейно положение, удостоверение за постоянен адрес и др.

Гражданите могат да се свържат с местните органи чрез телефони и имейли. В сайта са посочени имената на служителите в местната администрация с техните длъжности и стационарни телефони за контакт като по този начин се персонализира връзката с гражданите.

Липсва форма за контакт на гражданите, но за сметка на това, общината поддържа "**горещ денонощен телефон**", на който могат да се подават сигнали от всякакво естество.

Община Смолян се намира в област Смолян и е с население от 37 607 души. Услугите, които предлага са добре описани: посочени са необходимите документи за издаване, цени на услугите и необходимите декларации. Общината улеснява своите граждани с предлагането на електронни услуги и електронна деловодна справка.

Интересно е, че община Смолян участва в проект Smart Impact заедно с още 9 европейски града. Това е проект, който се съсредоточава в технологично развитие на съответните населени места.

Гражданите могат да подават сигнали по телефона като са налични няколко номера, спрямо проблема, за който се сигнализира. Връзката с общинската администрация е възможна само чрез стационарни телефони, но съществува бланка за записване на час за среща с кмета, заместник-кметовете или секретаря на общината. В сайта на общината има панел с анкети, които се допитват до мнението на гражданите по различни въпроси, отнасящи се до местното управление. Последната такава анкета е проведена на 28.05.2014 г., което показва, че местната управа не актуализира всички панели от сайта.

Община Марица се намира в област Пловдив и е с население от 31 471 души. На официалната страница на общината е налична информация за предлаганите услуги заедно с необходимите декларации, цени и срокове за изпълнение на услугите. Възможна е деловодна справка по интернет.

Посочени са приемните дни на кмета и има общ контакт на общината – телефон, имейл и електронна форма за контакт. В официалната страница на община Марица има специално поле за публикуване на проекти и проблеми за обществено обсъждане. Гражданите имат и възможност за изпращане на мнения, препоръки и жалби онлайн.

Община Велинград се намира в област Пазарджик и е с население от 34 281 души. В сайта на общината е налична информация за предлаганите услуги заедно с необходимите декларации, цени и срокове за изпълнение.

Контактната форма с общинската администрация е възможна чрез общ имейл, телефони на отделите и контактна форма за изпращане на запитване и писма. Гражданите имат възможност да изразят гражданската си позиция и чрез телефон за сигнали. Към момента на анализа на страницата на общината има анкета към гражданите с въпрос "За какво желаете да получавате повече информация от сайта на Община Велинград?"

Община Свищов се намира в териториално-административна област Велико Търново и е с население от 37 761 души. Прави впечатление, че няма описание на предлаганите от общината услуги и посочения линк с бланки не е активен.

Контактът със служителите в общината е възможен чрез телефон и имейл като са посочени и номерата на стаите на съответния служител.

Гражданите имат възможност да си запишат по телефона час за среща с кмета и могат да изразяват мнението си онлайн в раздел "Вашето мнение".

Заклучение

В заключение можем да кажем, че всички анализирани общини се стремят да публикуват на официалните си страници актуална информация от живота на общината като различни инициативи (фото изложби, празници, участие в проекти) и полезна информация като енергийна ефективност, социално подпомагане, прием в училище и т.н. Положителните тенденции, които се забелязват са свързани с използване на възможностите на интернет. Все повече общини се стремят да предлагат електронни услуги, което улеснява максимално гражданите като ползватели на тези услуги. По отношение на прозрачността на действията на общините може да посочим като добра практика дейността на община Севлиево с излъчване на общинските заседания на живо. Друга добра практика е на община Сандански с инициативата за насърчаване на гражданската ангажираност в местното самоуправление чрез приложението "Кмете, виж!".

В комуникационния процес общините се явяват източник на послания, които от една страна са проводници на държавната политика, а от друга са продукт и на самите граждани. Използваните комуникационни канали са интернет сайтовете на избраните общини. Тези канали за комуникации имат много предимства, но съответни недостатъци. Достъпа до тях е ограничен на компютърно неграмотните жители на общината и на хората без постоянен или никакъв достъп до компютър или мобилни приложения. По този начин в модерния процес на общуване на местните власти с гражданите се изключват по-възрастните и материално затруднени групи от населението. Те са принудени да търсят други канали на информация и начини за участие в процесите на общината.

Положителното е, че повечето от анализираните общини използват не само каналите на интернет, но и телефонните, чрез които жителите да имат достъп до информация и участие в местното управление. Поддържането на телефони за сигнали и препоръки предоставя тази възможност.

Препоръките, които могат да се направят, са в посока на въвеждане на електронните услуги и въвеждането на електронни форми за въпроси, оплаквания и предложения на гражданите. Нужно е посочването на имейли на служителите в местната администрация, като по този начин ще се насърчи и улесни комуникацията на местната власт и гражданите. Необходимо е общините да използват максимално възможностите на е-комуникация. Актуализиране на анкетите, въвеждане на панели за мнение и препоръки, по-

пълна информация за предлаганите услуги, защото повечето анализирани общини са предоставили частично описание.

Желателно е да се актуализират и показват контакти със служителите в общината (телефони – стационарни и мобилни; персонални имейли на служителите), за да може комуникацията на гражданите с местната власт да бъде максимално практична и полезна.

Технологиите са навлезли масова в ежедневието ни и администрацията (местна и централна) трябва да ги използват за по-пълноценно изпълнение на задълженията си. Технологиизирането на администрацията ще активизира участието на гражданите в управлението. Анализираните сайтове на общини показват, че там, където общината използва максимално възможностите на Е-комуникация има по-голяма гражданска активност, което ни кара да заключим, че по-добрата комуникация между гражданите и местната власт би имала за последица подобряване на гражданската инициативност.

Референци:

Александрова, Д. (2013), Основи на реториката, София, УИ "Св. Климент Охридски", София, с. 23.

(Aleksandrova, D. 2013, Osнови na retorikata, UI Sv. Kliment Ohridski Sofia, s. 23)

Констант, Б. (1992), За свободата при древните, сравнена при модерните народи, сп. Панорама, бр. 1-2.

(Konstant, B., Za svobodata pri drevnite, sravnena pri modernite narodi, Sp. Panorama, br. 1-2)

Христов, Ч. (2008), Убеждаване и влияние, Сиела, София, с. 68-69

(Hristov, Ch. 2008. Ubezhdavane i vliyanie. Siela, Sofia, s. 68-69)

Ласуел, Х. (1992), Структура и функция на комуникацията в обществото. В: Бобчев, Р. (съст.). Комуникацията, ФЖМК, София, с. 9-21

(Lasuel, H., 1992 Struktura i funktsia na komunikatsiyata v obshtestvoto. V: Bobchev, R., (sast.). Komunikatsia, FZMK, Sofia, s. 9-21)

Административно-териториално устройство. МРРБ Налично: <http://www.mrrb.government.bg/bg/administrativno-teritorialno-ustrojstvo/>

(Administrativno-teritorialno ustrojstvo. MRRB. Available at: <http://www.mrrb.government.bg/bg/administrativno-teritorialno-ustrojstvo/>)

Карагеоргиев, И. Същност, видове и особености на човешката комуникация <http://rhetoric.bg/%D0%B8%D0%B2%D0%B0%D0%B9%D0%BB%D0%BE%D0%BA%D0%B0%D1%80%D0%B0%D0%B3%D0%B5%D0%BE%D1%80%D0%B3%D0%B8%D0%B5%D0%B2%D1%81%D1%8A%D1%89%D0%BD%D0%BE%D1%81%D1%82-%D0%B2%D0%B8%D0%B4%D0%BE%D0%B2%D0%B5-%D0%B8>, посетен на 12.08.2018 г.

(Karageorgiev, I. Sashnost I, vidove I osobenosti na choveshkata komunikatsia, <http://rhetoric.bg/%D0%B8%D0%B2%D0%B0%D0%B9%D0%BB%D0%BE>

%D0%BA%D0%B0%D1%80%D0%B0%D0%B3%D0%B5%D0%BE%D1%80%D0%B3%D0%B8%D0%B5%D0%B2%D1%81%D1%8A%D1%89%D0%BD%D0%BE%D1%81%D1%82-%D0%B2%D0%B8%D0%B4%D0%BE%D0%B2%D0%B5-%D0%B8,accessed 12.08.2018)

Закон за местното самоуправление и местната администрация
(Zakon za mestното samoupravlenie i mestната administratsia)

Закон за пряко участие на гражданите в държавната власт и местното самоуправление

(Zakon za priako uchastie na grazhdanite v darzhavnata vlast I mestното samoupravlenie)

Национален статистически институт. Население по области, общини, местоживее и пол. <http://www.nsi.bg/bg/content/2975/%D0%BD%D0%B0%D1%81%D0%B5%D0%BB%D0%B5%D0%BD%D0%B8%D0%B5-%D0%BF%D0%BE-%D0%BE%D0%B1%D0%BB%D0%B0%D1%81%D1%82%D0%B8-%D0%BE%D0%B1%D1%89%D0%B8%D0%BD%D0%B8-%D0%BC%D0%B5%D1%81%D1%82%D0%BE%D0%B6%D0%B8%D0%B2%D0%B5%D0%B5%D0%BD%D0%B5-%D0%B8-%D0%BF%D0%BE%D0%BB>, посетен на 12.09.2017г.

(Nacionalen statisticheski institut. Naselenie po oblasti, obshtini, mestozhiveene i pol. Available at:<http://www.nsi.bg/bg/content/2975/%D0%BD%D0%B0%D1%81%D0%B5%D0%BB%D0%B5%D0%BD%D0%B8%D0%B5-%D0%BF%D0%BE-%D0%BE%D0%B1%D0%BB%D0%B0%D1%81%D1%82%D0%B8-%D0%BE%D0%B1%D1%89%D0%B8%D0%BD%D0%B8-%D0%BC%D0%B5%D1%81%D1%82%D0%BE%D0%B6%D0%B8%D0%B2%D0%B5%D0%B5%D0%BD%D0%B5-%D0%B8-%D0%BF%D0%BE%D0%BB>)

Община Севлиево, <http://www.sevlievo.bg/>, посетен на 12.09.2017 г.

Община Нова Загора, <https://nova-zagora.org/>, посетен на 20.09.2017 г.

Община Сандански, <http://sandanskibg.com/>, посетен на 22.09.2017 г.

Община Самоков, <http://samokov.bg>, посетен на 05.09.2017 г.

Община Смолян, <https://www.smolyan.bg/bg/home>, посетен на 12.09.2017 г.

Община Марица, <http://maritsa.bg/>, посетен на 25.09.2017 г.

Община Велинград, <http://m.velingrad.bg/>, посетен на 30.09.2017 г.

Община Свищов, <http://www.svishtov.bg/>, посетен на 01.10.2017 г.

Сдружение Болкан Асист, Министерство на регионалното развитие и благоустройството (2011), Сборник с добри практики за включване на гражданите в решенията и политиките на местно ниво. Налично: <http://www.mrrb.government.bg/static/media/ups/articles/attachments/1b25348c913a5842328eed9a9c12081e.pdf>

(Sdruzenie Bolkan Asist, Ministerstvo na regionalното razvitie i blagoustroystvoto (2011), Sbornik s dobri practiki za vkluchvane na grazhdanite v resheniata I politikite na mestno nivo. Available at: <http://www.mrrb.government.bg/static/media/ups/articles/attachments/1b25348c913a5842328eed9a9c12081e.pdf>)

Е-КОМУНИКАЦИЯ НА ГРАЖДАНИТЕ И МЕСТНОТО САМОУПРАВЛЕНИЕ

Резюме

Настоящият доклад разглежда понятието за "гражданство" в контекста на местното самоуправление. Анализирани са различни практики на комуникация и взаимодействие между гражданите и местната администрация. Направен е опит да се посочат добри и работещи практики и да се очертаят проблемните области с възможни решения.

Ключови думи: граждани, администрация, управление, комуникация.

JEL: H110, M10, M100

E-COMMUNICATION BETWEEN CITIZENS AND LOCAL GOVERNMENT

Yoana Pavlova*

Abstract

This report looks at the concept of "citizenship" in the context of local government. Different practices of communication and interaction between citizens and local administration are analyzed. An attempt has been made to identify good and working practices and to outline problem areas with possible solutions.

Key words: citizens, administration, management, communication.

JEL: H110, M10, M100

* Yoana Pavlova, Ghief Assistant Prof., PhD, Technical University, Sofia, email: yoana.ppavlova@gmail.com