



ТЕХНИЧЕСКИ УНИВЕРСИТЕТ – СОФИЯ СОФТУЕРНА ГРУПА „АКСТЪР”

тел./факс: (02) 965-3469, (02) 965-2424 ▪ <http://www.acstre.com/> ▪ e-mail: office@acstre.com

АКСТЪР ОФИС

Въведение в безхартиения документооборот

/ Ръководство за ръководители/

Версия 1.0 /21.04.2021

Съдържание

Цел	3
Същност на безхартиения документооборот	3
Задачи по пътя към безхартиения документооборот	6
Основни етапи при обработката на документ	7
Елементи на съвременния документооборот	8
Електронен обмен на документи между администрации.....	9
Електронен документооборот в администрацията	9
Регистриране на входящи документи	11
Анализ на документа и избор на процедура по обработката му.....	11
Предварителна обработка на документа	14
Създаване и редактиране на документ	14

Бланки	15
Групова работа върху един документ.....	15
Съгласуване на документ	17
Изходящи документи	19
Изпращане на готовия електронен документ	20
Регистри на администрацията	21
Заключение	24

Цел

Един от важните механизми за създаване на съвременна и високо ефективна администрация е въвеждането на електронен (безхартиен) документооборот. Целта на този документ е да подпомогне ръководствата на администрациите при реализацията на безхартиен документооборот с помощта на програмните средства от комплекса **АКСТЪР ОФИС**.

Този документът е ориентиран към повече от 200 администрации, ползващи системата **АКСТЪР ОФИС**. Както е известно това е комплексна система, обслужваща функциите по документооборот, управление на административните процеси, управление на качеството и електронно архивиране.

Същност на безхартиения документооборот

Една администрация **не може** да премахне „хартията“ за „един ден“. Това е процес, в който разграничаваме **две основни фази**.

Първата фаза е преминаване към пълнен електронен документооборот.

Характерно за нея е постепенната реорганизация на работата, така че всички документи и всички дейности специалистите извършват с компютър.

Първата фаза се характеризира с няколко основни задачи:

1. Служителите се научават да използват пълноценно документооборотната система **АКСТЪР ОФИС** в своята работа, като съхраняват чрез нея в електронен вид всички документи, с които работят. Това включва и всички варианти на работните (предварителни) версии на създаваните документи. Естествено е, че в системата се съхраняват всички входящи документи във вида, в който са постъпили. В системата се съхраняват и всички изходящи документи във вида, в който са напуснали администрацията. Нека да отбележим:
 - a. В миналото тези документи са били подписвани със саморъчен подпис на ръководителя, с положен печат от деловодителя, изведени с изходящ номер и сканирани след това;
 - b. Сега изходящите документи са подписани с *e*-подпис на ръководителя и с получен изходящ номер от система, вграден в документа от деловодителя.

2. Всички задачи, към всеки служител, се регистрират в системата. Не може да има възложена задача, която да не е регистрирана в системата. Дори устно възложените задачи се регистрират. Самите служители задължително, след като изпълнят възложената задача, регистрират (или отчитат) нейното изпълнение. (За онези, които твърдят, че като „важни“ специалисти са много заети и не искат да се занимават с „деловодство“, ще кажем, че вложеното време за отчитането на задачите може да се сведе до няколко минути. Съпротивата по-скоро е свързана с нежелание да се регистрира обемът на извършваната през деня работа.
3. По време на първата фаза се създават или актуализират и се прецизират **технологичните карти**. Целта им е да се гарантира, че всяка административна услуга винаги се изпълнява по един и същи начин и за едно и също време. Системата **АКСТЪР ОФИС** дава възможност, чрез кратък диалог, с прости диалогови прозорци, да въвежда и да актуализира технологичните карти; По време на първата фаза, за всяка административна услуга се решава:
 - Какъв е крайният резултат от услугата (най-често документ);
 - В каква форма се представя този резултат на заявителя;
 - Какви специализирани информационни системи (или регистри) се използват;
 - Кои служители трябва да работят по изпълнението на услугата;
 - По какъв начин създаденият файл се регистрира в документооборотната система;
4. В случай, че е необходимо да се получат данни от национален регистър се използва модулът **АКСТЪР RegIX**, който позволява с много малко действия служителят да направи запитване към националния регистър. Служителят анализира полученият отговор и извършва необходимите действия. Тук е възможно автоматично или автоматизирано да се създаде резултатният документ (файл).
5. Когато се създава документ, за който няма специализиран софтуер, е правилно да се използва опцията „Бланки“ на системата **АКСТЪР ОФИС**. Тя осигурява едновременна възможност да се генерира текстов (MS WORD) документ, да се поставят на определени места в него данни, поддържани в документооборотната система, да се даде възможност за извършване на

завършваща редакция на документа в средата на MS WORD и едновременно с това да се съхрани в системата като „електронен оригинал“ в естествения формат на документа;

6. Следващата стъпка е този документ да се съгласува от определените по технологичната карта служители. За тази цел може да се използва технологията **АКСТЪР е-СЪГЛАСУВАНЕ²²**, който автоматизира процеса на съгласуване на документа;
7. Очевидно е, че за всеки **регистър**, поддържан сега на хартия от администрацията, трябва да се намери най-подходящия за него софтуер. Очевидно е, че основните изисквания към този тип софтуер трябва да бъдат:
 - a. Осигурява лесно създаване (въвеждане, актуализиране) на необходимите данни;
 - b. Извършва лесно необходимите справки;
 - c. Създава необходимите административни актове (документи) по определен ред.

Самите регистри трябва да се „дигитализират“ и съхраняват чрез избрания софтуер. Това също не може да се реализира за един ден, но не може и не трябва да се отлага с години.

Успешният първи етап се характеризира с това, че служителите са свикнали да работят със системата, използват я в детайли и са сигурни, че преди внедряването ѝ работата им е била досадна и непроизводителна.

Втората фаза се състои в преминаване към безхартиен документооборот.

Това е състояние, при което всички регистри на администрацията са в електронен вид. Веднъж въведена информацията, не се налага да бъде повторно въведена. Изменението на определени данни се отразява еднократно и автоматично навсякъде, където това е необходимо.

Комуникацията с гражданите и фирмите ще става главно по електронен път и по много различни канали.

Голяма част от регистрите са автоматизирани по такъв начин, че необходимата информация може да се намери и извлече с много малко или практически без човешки усилия.

Колко далеч сме от „Втората фаза“ – едни администрации са по-малко, други са по-далеч, а трети изобщо не знаят накъде да тръгнат.

Задачи по пътя към безхартиения документооборот

Има множество задачи, които трябва да се решат, за да се измине **първият етап**. По-важните от тях са:

1. **Осигуряване на възможност служителите да работят само с електронни документи.**

За тази цел Ръководството трябва да осигури възможност на служителите да подписват електронно документите, които създават.

Това може да стане с външни приложения, но системата **АКСТЪР ОФИС** притежава вграден инструментариум, който в комбинация с модула **АКСТЪР РКІ/АКСТЪР e-ПОДПИС**²² притежава тази възможност. Това, което трябва да се направи, е да се създаде организация, при която всеки служител ще получи **вътрешноведомствен електронен подпис**. Законово това е регламентирано с *„Наредба за удостоверенията за електронен подпис в администрациите“*. Не е достатъчно само да се внедрят системите, но трябва да се задели време за обучение на служителите.

2. **Както е известно, чл. 30 от Закона за електронното управление изисква при постъпване на документ на хартия, **полученият след сканирането файл, да бъде електронно подписан от деловодителя.**** За тази цел трябва да се използват възможностите на системата **АКСТЪР ОФИС**, след съответните настройки и обучения.

3. **Необходимо е за всяка административна услуга и за всяка процедура, по която се работи, да бъде разработена технологична верига (workflow или технологична карта)** Всяка технологична карта трябва да бъде прецизирана, за да се обозначи, кои служители създават документа, кои от тях имат за задача да го редактират, кои служители го „съгласуват“ и кои го „подписват“ или „утвърждават“ (Очевидно е, че съгласуването се извършва с усъвършенстван, а утвърждаването с **квалифициран e-подпис**).

4. **Обикновено, в хода на изпълнение на административната услуга, на служителите се налага да получат данни от централни регистри (за това, към настоящия момент, както бе казано по-горе, е предвиден модулет **АКСТЪР RegIX**).** Администрацията трябва да си изясни за всяка услуга, достъп до кои

централни регистри ѝ е необходим. Ще трябва да се определят служителите, които имат право да извършват справки в централизираните регистри. Разбира се, тези служители трябва да бъдат обучени за работа със специализирания за целта софтуер. В момента има два подхода – справките да се извършват:

- a. Чрез УЕБ интерфейс, предоставен от разработчика на регистъра;
- b. Чрез специално внедрени „умни“ бутони в **АКСТЪР ОФИС** с предварително заложена функционалност, в съчетание с **АКСТЪР RegIX**.

Обективно, използването на националните регистри е достатъчно важен и отговорен процес, на който в бъдеще администрациите ще трябва да отделят нужното внимание.

По-долу са обсъдени някои специални възможности на системата **АКСТЪР ОФИС**, чрез които се реализира електронен и безхартиен документооборот.

Основни етапи при обработката на документ

Съвременният административен процес (създаването на административен акт или документ) би могъл да бъде реализиран, без да е необходимо да се ползват хартиени документи.

Разбира се, ако крайната цел е да се произведе като краен резултат хартиен документ, то „безхартиената технология“ обхваща всички стъпки или всички етапи от подготовката на документа, като в последния момент документът се отпечатва, поставят му се всички, определени в нормативната уредба атрибути, напр. хартиен подпис и печат (доколкото се изисква).

Класическият документооборот включва следните етапи:

1. **Получаване (регистрация) на документ** в администрацията. На практика документът се регистрира в Административната информационна система /АИС/ - в случая **АКСТЪР ОФИС**.
2. **Анализ на документа и избор на процедура по обработката му.**

3. **Предварителна обработка**, напр. извършване на проверки, събиране на данни и вземане на решение за съставяне на документа в една или друга форма.
4. **Съставяне на необходимия документ(акт)**, етап включващ начално създаване и последващо редактиране и изглаждане на документа, до достигане на финалната му версия.
5. **Съгласуване на документа**. Включително подписване от оторизирано лице
6. **Извеждане** (регистрация на изходен документ) и изпращане на готовия документ (предаване на получателя)

Забележка:

1. Много често съставянето (изработването) на документа (акта) се извършва в една стъпка. Например отпечатва се необходимия документ със специализирано приложение, управляващо определен регистър. Това не отменя необходимостта заявлението за тази услуга да е регистрирано в **АКСТЪР ОФИС** с цел отчетност на извършените в администрацията дейности.
2. Все по-често заявлението за административна услуга (или заявка за изработване на определен документ) ще пристигат по електронен път, а готовият продукт (документ) също ще се изпраща по електронен път.

Елементи на съвременния документооборот

Могат да се отделят две ясни страни на електронния документооборот:

- Електронен обмен на документи между администрациите.
- Електронен документооборот вътре в администрациите;

Електронният обмен на документи между администрациите има за цел да намали усилията и да ускори предоставянето на документи от една администрация към друга. Това е основа за повишаване на качеството на обслужването на гражданите и фирмите чрез реализация на принципите за **комплексно административно обслужване**.

Електронният документооборот в администрацията има за цел да реализира технологията на работа вътре в администрацията. Чрез него се създава ред в процесите и се усъвършенстват процедурите, по които се работи. Чрез системите за електронен документооборот се контролира и управлява администрацията.

Електронен обмен на документи между администрации

Електронният обмен на документи между администрациите не е от вчера. Първите успешни проекти са реализирани през 2006 г.

Към момента всяка администрация, ползваща продуктите от фамилията АКСТЪР може да получи електронен документ по следните технологии:

1. По технологията **СЕОС в.1.0** (използва се модулът **АКСТЪР КОМУНИКАТОР**). Кореспонденти в тази технология са всички администрации, регистрирани в административния регистър.

2. По технологията **ССЕВ** (Използва се модулът **АКСТЪР е-ВРЪЧВАНЕ**). Кореспонденти могат да бъдат граждани, фирми и администрации. По този канал се получават и заявленията за административни услуги, постъпили през портала egov.bg

3. **Чрез е-мейл**. Използва се модулът **АКСТЪР МЕЙЛ КЛИЕНТ**, който е интегриран с **MS OUTLOOK**.

4. Чрез електронни услуги, ако администрацията ползва модула **АКСТЪР УЕБ УСЛУГИ**.

Технологично електронният обмен на документи между администрациите е сериозно развит в сравнение с останалите елементи на електронното управление.

Електронен документооборот в администрацията

Прекият резултат от преминаването към електронен документооборот в администрацията е свързан с:

- Намаляване на рутинния и еднообразен труд на служителите;
- Намаляване на времето за извършване на необходимите дейности по отделните задачи;

- Създаване на ред в дейностите и изграждане на естествен (електронен) архив;
- Възможност за документален одит;
- Възможност за ефективно управление и контрол на административните дейности;
- и др.

Естествено е, че постигането на тези резултати е свързано с наличието на:

- желание за промяна в мисленето;
- с влагане на определени усилия за обмисляне на редица детайли в технологията на работа, част от които се обсъждат по-долу в този документ;
- Подкрепа на Държавата, ако нейният апарат припознае електронния документооборот като важен елемент на електронното управление

Преди да продължим нататък ще посочим няколко примера на прилагане на „електронен документооборот“, които разказани звучат нелепо, но са част от реалната практика:

1. **Документът се получава по електронен път**, разпечатва се, дава се за разпределяне („ръчно написана“ резолюция) на Ръководителя, след това отново се сканира и се прикача в системата. Обработката на документа някъде продължава на хартия, а някъде по електронен път.
2. **Документът е получен по електронен път**, но не се завежда, защото се чака хартиеният оригинал да пристигне по пощата.
3. **Пристига документ по електронната поща**. ИТ специалист (??) го разпечатва, за да го даде на Ръководителя, а самият е-мейл се препраща към деловодителя, за да го заведе. Деловодителят изчаква да получи резолюцията върху хартиения вариант на е-мейла и едва след това го завежда в деловодната система.

Може да се продължи с много примери, но целта на този документ е да помогне администрацията да намери вярната за нея и подходяща за служителите ѝ технология на работа.

Регистриране на входящи документи

Входящите документи могат да постъпят по четирите канала, посочени по-горе:

През Системата за електронен обмен на съобщения /СЕОС/;

- През Системата за сигурно електронно връчване /ССЕВ/
- През е-мейл
- През е-услуги на администрацията

По редки засега, но перспективни са технологиите, при които се регистрира заявление за услуга, получена по-телефон, специализирана общинска система за комуникация с гражданите от вида на социална мрежа, Viber, Skype, WhatsApp и др.

Самата регистрация се извършва от „деловодителите“ на администрацията. Те разполагат със програмни средства с които могат:

- Ако документът е постъпил на хартия, да го регистрират в система;
Тук задачата е да се въведат задължителните атрибути на документа и да се сканира неговото съдържание. Законът (ЗЕУ чл.30 ал.1) изисква сканираните файлове да се подпишат от деловодителя. За тази цел се използват възможностите на **АКСТЪР е-ПОДПИС**, интегриран в вграден в системата **АКСТЪР ОФИС**.
- Ако документът е постъпил в електронен вид, да го проверят за необходимите атрибути и да го регистрира в системата;
Цялостната проверка може да включва анализ на цифрово подписаните файлове, проверка за комплектност и четимост и др.
- И в двата случая, ако документът е разпознат като заявление за услуга, се регистрира като такъв, което означава, че документът ще бъде насочен по технологичната карта на услугата. На английски език терминът е „workflow“.
- Ако документът не може да бъде разпознат като административна услуга, но е ясно за каква област се отнася, документът се насочва към ресорния ръководител.
- Ако документът е с нестандартно съдържание, е правилно да се насочи към ръководното лице, на което са възложени функциите по анализ на този тип документи.

Анализ на документа и избор на процедура по обработката му.

Все още пълноценното използване на документооборотни системи от висшата администрация е по-скоро изключение, отколкото правило. Факт е, че към момента

по-голямата част от входните документи постъпват на хартия. Много ръководители са въвели (или са наследили от предшественика си) практиката да обработват цялата входяща поща. По тази причина, тя им се носи на хартия, а те просто я пренасочват към конкретните ръководители, реално обработващи документите. В някои случаи реалната работа по документа започва след още едно или две пренасочвания.

Този (хартиен) подход е бил правилен, когато не се е разполагало с документооборотна система. При него ръководителят получава информация за постъпилите документи всеки ден и прави извод за задачите, които неговата администрация ще трябва да изпълнява в следващите дни.

Ръководителят „вижда“ преписката още веднъж, когато трябва да подпише изходящия документ. На практика при хартиеното управление ръководителят управлява чрез входния и изходния поток от документи. Информация за пътя на документа в самата администрация достига до ръководителя рядко, обикновено само в критични случаи.

Ако имаме документооборотна система и сме обучени да я ползваме, тогава е безсмислено всички документи да преминават през ръководителя, защото само с една проста справка той ще може да установи колко документа са постъпили и от какъв характер са те. Ако е необходимо ще се задълбочи, разглеждайки нужния документ и то в удобно за него време. При това работата по документа вече ще е започнала и Ръководителят няма да бъде „забавящо звено“ в административния процес.

Необходимо ли е всички входни документи да преминават през Ръководителя на администрацията – очевидно не. Основанието за това е следното: Всяка администрация е създадена да предоставя определен брой административни услуги и тези услуги са ясни. Би трябвало в администрацията да се знае чрез какви стъпки се изпълняват тези услуги. В много администрации има такива карти, но те или не са пълноценни или са на „хартия“ и в много случаи са правени формално по някой проект, отминало е време, сменили са се хора и процеси и на тези технологични карти не може да се разчита. Очевидно е, че създаването на технологични карти за всички административни услуги, регистрирани в Административния регистър е дейност, която реално предстои за всяка администрация.

Нека сега си представим, че в „деловодството“ е постъпил документ. Кавичките са поставени за да се покаже, че класическата функция на деловодителя, като човек, който стои между служителите и документа е безкрайно остаряла.

По-долу отново ще обсъдим изпълнението на услугите и тяхната роля в управлението на административните процеси.

Все пак определен брой документи (напр.10%), значително много по-малък от общия постъпил брой, са извън класа на административните услуги и тези документи трябва да бъдат обработени от отговорни служители. Това може да бъде самият Ръководител или служители, на които със заповед е възложена тази дейност.

Нека си представим, че по електронен път от постъпилите и обработени документи са останали 20 документа, които ще трябва да се обработят лично от Ръководителя. А той не ползва компютър поради „възрастови“ или поради други обективни причини. Трябва ли тези документи да се отпечатват за да попаднат при ръководителя за анализ и насочване? – **очевидно НЕ!**

Технологията на решение на този проблем е проста и ни е подсказана от видяното в реална администрация:

- В администрацията, за която говорим, Ръководителят никога не е имал компютър. И по времето, когато Ръководителят е бил зрял мъж също не е имало компютри. Но техническият сътрудник се справя отлично със своя компютър. Монтирани са два дисплея. Единият се ползва от Ръководителя при разпределяне на задачите. С другия дисплей и с клавиатурата работи техническият сътрудник Съдържанието на монитора на секретарката е „дублирано“ на монитора на Ръководителя.
- Всеки постъпил документ се отваря от техническия сътрудник а и се разглежда от двамата едновременно. За всеки документ, Ръководителят взема решение и устно го нарежда. Техническият помощник въвежда резолюцията/задачата в системата и с това процесът е изчерпан.

Тази технология се посочва като изключение – добре е Ръководителят да може да прави необходимите му справки сам. Правилно е той да не обработва повече от десет-двадесет документа дневно. Останалите трябва да вървят по собствен, стандартен път в

администрацията. Времето, когато цялата поща се е обработвала от един човек е в миналото.

Фактът, че всичко в системата може да бъде проверено е достатъчен за да се оставят служителите да работят, да им се делегират права и да им се търси отговорност в случай на грешки или на злоупотреби.

Предварителна обработка на документа

В общия случай, документът се насочва към компетентен служител, на когото е възложено да започне работа по документа (заявление за административна услуга). Служителят трябва да анализира документа и да извърши определени проверки или да събере данни, на основата на които да вземе решение, дали искането за услуга е основателно. Може да се окаже, че за да се вземе законосъобразно решение е необходимо да се извършат редица проверки в локалните регистри на администрацията или в националните регистри, които са достъпни в момента чрез УЕБ интерфейс.

Ако служителят няма право да извърши тези проверки, документът трябва да се насочи към служителите, които имат такива права с резолюция. В много случаи, самият служител има компетентността (и доверието) да извърши проверките сам.

В резултат от тази стъпка обикновено:

- се взема решение за съставяне на искания документ (акт);
- се взема обосновано решение за отказ на административната услуга.

Създаване и редактиране на документ

В близко бъдеще голяма част от документите ще бъдат създавани автоматично или полуавтоматично на основата на данните, намиращи се на локално или на централно ниво. За тази цел ще се използват специализирани приложения. Засега, голяма част от създаваните документи (актове) се създават с помощта на програмни продукти като MS WORD, MS EXCEL и др.

В общия случай един документ (като файл) се създава от един служител, който след това може да предостави този файл за редактиране, допълване и прецизиране на определен брой служители. За целта, първоначално създаденият документ се насочва

към избраните служителите с помощта на резолюция. Използват се възможностите на системата АКСТЪР ОФИС за организиране на групова работа върху файла, със запазване на междинните версии и предпазване от едновременно отваряне на файла за редакции и загуба на информация.

С цел облекчаване на процеса на начално създаване на документ (файл), с малко или повече стандартизирано съдържание се използва технологията „Бланки“ (шаблони/темплейти)

Бланки

При технологията „Бланки“ текстът на документа е предварително въведен в шаблон на **MS WORD** и с помощта на несложна процедура в шаблона са разположени (вградени) имената на полетата, чиито стойности трябва да се **извлекат от базата данни** на системата **АКСТЪР ОФИС** и да се вмъкнат на посочените места. Механизмът на бланките е полезен при типово създаване на документи, защото се ускорява процеса и намалява риска за допускане на формални грешки. Практиката на използване на „Бланки“ е особено полезна трябва да се използва активно.

Удобството на технологията „Бланки“ е, че всяка администрация, всеки служител може да ги настрои за себе си и след като се регистрират в система; могат да се ползват по еднотипен начин.

За създаването и регистрирането на бланки можете да получите помощ от своя администратор или от Центъра за обслужване на клиенти на **СГ АКСТЪР**.

Групова работа върху един документ

Когато един документ се съдържа в редактируем формат (напр. *.docx), при регистрацията му в системата, потребителят има възможност да определи в какъв режим документът ще бъде третиран. Възможни са следните четири режима:

- a. *Добавя забранен временно за редактиране*
- b. *Добавя оригинала временно разрешен за редактиране*
- c. **Със запазване на версии**
- d. *Добавя без възможности за редактиране*

Един документ (файловото съдържание) може да се отвори едновременно за четене от много потребители. В зависимост от тези режими файлът може да бъде забранен временно за редактиране за всички потребители, освен за този, който го е регистрирал.

Режимът „Забранен временно за редактиране“ позволява създателят на файловото съдържание на документа да го прикачи към описанието на документа. Режимът дава възможност само авторът да има право да го отваря за редактиране. В същото време, всички служители, които имат право да „виждат“ документа могат да го „отварят за четене“.

Режимът „Временно разрешен за редактиране“ позволява всички служители, които „виждат“ документа, да могат да го отварят за четене и редактиране. Тук системата следи само един служител да отваря документа за редактиране в определен момент, а останалите могат едновременно да го отварят за четене.

Режимът „Със запазване на версии“ позволява последователно файловото съдържание да бъде отваряно за редактиране, като в системата служебно се съхраняват всички версии на документа, заедно с информация за служителя, който го е редактирал и времената на редакции.

Режимът „Без възможност за редакции“ позволява да се съхрани документа в системата, без възможност за последващо редактиране. На практика това е „вечно архивиране“.

В етапа на създаване на документа, активно се използва механизмът на задачите (резолуциите). Посредством него леко и естествено се дава достъп на служителите до документа. В допълнение, резолюциите (задачите) съдържат информация, какви действия трябва да предприеме служителят и в какъв срок. Във всяка отделна администрация, по различен начин, в зависимост от спецификата на работата, ще бъдат използвани посочените по-горе режими.

В резултат от етапа на „Създаване на документ“ имаме файл, който се счита, че е завършен и има всички необходими данни.

Съгласуване на документ

Съгласуването на документ е дейност, при която служителите се запознават с файловото съдържание на документ и потвърждават или отхвърлят неговата коректност.

Трябва да се подчертае, че **процесът на съгласуване** е частен случай на технологичната верига (workflow), по която се изпълнява административния процес. **Електронното съгласуване** е въведено като отделна технология, за да се намалят до възможния минимум формално необходимите действия и да се ускори процедурата по неговото извършване.

Основни данни, свързани с организация на процеса на съгласуването са:

- Списък със съгласуващи
- Дата за възлагане
- Срок, в който съгласуването трябва да завърши

Самото съгласуване може да се извърши:

- С електронно подписване на файловото съдържание
- Без подписване на файловото съдържание (само с потвърждаване на съгласието със съдържанието и формата на файловото съдържание на документа)

Кой от двата начина ще използва администрацията зависи от вътрешните правила. Системата **АКСТЪР ОФИС** осигурява възможност за вграждане на е-подпис в технологията на работа, така че с минимални усилия да бъдат извършени желаните действия.

В случай, че всички служители, които трябва да „съгласуват“ документа, са потвърдили съгласието си („съгласували са документа“), последният се насочва за

„утвърждаване“. Това е термин, при който документът се насочва за окончателно одобрение (най-често цифрово подписване) към отговорен служител.

Системата **АКСТЪР ОФИС** поддържа данни, чрез които може да се получи информация за процеса на съгласуване на документа. Напр.:

- Кои служители и кога са съгласували документа;
- Имали ли са особено мнение и какво;
- Подписали ли са документа с е-подпис и в кой момент.

Всеки служител, към когото е насочен документът за съгласуване, има възможност да:

- Отвори файловото съдържание на документа, за да се запознае с него;
- Да въведе информация, дали приема съдържанието на документа с натискане на един от бутоните:
 - „Съгласувам“
 - „Съгласувам с особено мнение“, като се дава възможност да се напише текст с размер до 2000 знака.
 - „Не съгласувам“

Първите две команди предизвикват попълване на съответните полета и насочване на документа към следващите служители в списъка.

В случай, че се използва ведомствен е-подпис, командата „Съгласувам“ е придружена с подписване на файла и автоматично съхраняване на положения подпис в базата данни на системата.

Командата „**Не съгласувам**“ предизвиква следните формални действия:

- Системата служебно приключва „процедурата по съгласуване“, като запазва информация, какъв е бил текстът на документа, кой го е съгласувал и ако е имал особено мнение – какво е било то.
- Служебно, файловото съдържание на съгласувания файл се запазва за справки (като версията на файла е свързана с процедурата по съгласуване).

- Служебно, със специална резолюция, документът се насочва към служителя, инициращ съгласуването, с текст на задача, който може да се настройва напр. „Предлагат се корекции на документа“.

След като файлът е коригиран, ще може да се започне съгласувателната процедура отново.

Очевидно е, че само високо отговорен служител може да поиска коригиране на документ, по който е започнало съгласуване. Останалите служители могат да подпишат документа със забележка (особено мнение), в която посочват, с какво не са съгласни.

Характерна особеност на системата **АКСТЪР ОФИС** е, че при процеса на съгласуване запазва информация. Какво е било файловото съдържание на документа в момента на подписване. Дори ако на по-късен етап документът (файловото съдържание), подписан с е-подпис, бъде променен, в системата остава информация за подписаното от конкретния служител.

Изходящи документи

Файлът, създаден в резултат на административния процес, може да бъде в различен формат. По принцип при предаване на заявителя е правилно да се запази естествения му формат с цел файлът да бъде максимално полезен.

В практиката на създаване на документи най-често се използват MS WORD (накратко „ .docx “ или . doc формат) и MS EXCEL (накратко .xls или .xlsx формат).

От своя страна изходящият файл трябва да бъде подписан с Квалифициран е-подпис, създаден с квалифицирано удостоверение (сертификат) за електронен подпис.

В технологията **АКСТЪР е-съгласуване** са вградени всички стандарти, но препоръчваме следното:

1. В процеса на електронно съгласуване за служителите, които съгласуват документа, да се използва е-подпис, който е от тип PKCS7S, което осигурява визуализация на подписвания файл, без необходимост от допълнителен софтуер. При тази технология, наречена CAdES в регламент 910/2014 на ЕС, в отделен файл се съхраняват данните, контролиращи подписването, който има разширение .p7s. Системата АКСТЪР ОФИС посредством АКСТЪР РКИ/е-подпис може да дава справка кои са служителите, които са съгласували документа с е-подпис.
2. Към момента администрациите ползват два основни файлови формата за предаване на заявителя изходящия документ: .doc/.docx формат и .pdf формат.
3. Форматът .pdf е създаден с цел да се разпространяват готови документи и без специализиран софтуер не може да се редактира, което е една от целите на заключителния документ. От друга страна всички останали файлови формати могат да се „принтират“ или “експортват“ до .pdf формат.
Форматът .pdf има и още едно достоинство. Той е единственият „човешки“ формат, който Регламент 910/2014 специфицира за електронно подписване под името PAdES. Форматът дава възможност, след като е създаден файла, на покъсен етап, да се „вграждат“ е-подписи на произволно и удобно място. В допълнение има вече утвърдена практика деловодителят, след като е извел документа, да вмъкне на подходящо място чрез „своя е-подпис“ получения изходящ номер на документа.
Нещо повече, когато електронно подписан pdf файл постъпи в администрацията, без да се засяга съдържанието на документа може да се вмъкне получения „входящ“ номер
4. Форматът .doc/.docx се използва в някои администрации като файлов формат за обмен на документи между администрации. Използва се (не особено стандартизирана) възможност да се вгражда във файла е-подпис. Използва се термина “Signature Line” от менюто Insert. Предимството на тази технология е, че се използва естествения формат за работа с word документи. Недостатък е, че за всички е-подписи трябва да се създадени и вмъкнати „Signature Line“ на съответните места, преди да се положи първият е-подпис. Друго предимство на предаване на файла в .docx формат е, че получателят може да използва елементи или целия текст от файла за свои нужди.

Изпращане на готовия електронен документ

Три са основните технологии за изпращане на документ по електронен път от системата АКСТЪР ОФИС към определен кореспондент:

- Посредством *Среда за електронен обмен на съобщения* (СЕОС) (Модул **АКСТЪР КОМУНИКАТОР**);
- Посредством *Система за сигурно електронно връчване* (еВръчване) (Модул **АКСТЪР е-връчване**);
- Посредством **е-мейл** (Модул **АКСТЪР МЕЙЛ КЛИЕНТ**).

И трите технологии реализират спазване на националните правила при обмен на електронни документи.

Има няколко важни елемента, на които **Ръководителите на администрациите** трябва да обърнат внимание. Очевидно е, че документът, който изпращате, трябва да бъде подписан с квалифициран електронен подпис /КЕП/ на Ръководителя на администрацията или на оторизирано (със заповед) от него лице. Квалифицираният електронен подпис се издава от доставчиците на удостоверителни услуги, за страната те могат да се намерят на портала на Комисията за регулиране на съобщенията (<http://www.crc.bg/>):

Доставчик на УУ	Базово удостоверение	Уеб сайт
ИНФОРМАЦИОННО ОБСЛУЖВАНЕ АД	Удостоверение	http://www.stampit.org
БОРИКА АД	Удостоверение	http://www.b-trust.org
ИНФОНОТАРИ ЕАД	Удостоверение	http://www.infonotary.com
СПЕКТЪР АД	Удостоверение	http://www.spektar.org
СИСТЕМА ЗА ЕЛЕКТРОННИ ПЛАЩАНИЯ / СЕП БЪЛГАРИЯ АД	Удостоверение	http://www.esign.bg/
ЕВРОТЪСТ ТЕХНОЛЪДЖИС АД	Удостоверение	http://www.evrotrust.com

Ръководителите на администрациите трябва да решат в кой от национално допустимите формати трябва да бъде приведен документа, преди да бъде изпратен.

В същото време вътре в администрацията могат да се използват издадените от **АКСТЪР РКІ** удостоверенията за служителите, както е посочено по-горе.

Регистри на администрацията

Очевидно е, че за всеки **регистър**, поддържан сега на хартия от администрацията, трябва да се намери най-подходящия за него софтуер със следните качества:

- осигурява лесно създаване (въвеждане, актуализиране) на необходимите данни;
- извършва лесно необходимите справки;
- Създава необходимите административни актове (документи) по определен ред;
- Защишава данните и осигурява контрол на достъпа до данните на регистъра;
- Съхранява история на промените и кой ги е извършил и т.н.

Самите регистри трябва да се „дигитализират“ и съхраняват чрез избрания софтуер. Това също не може да стане за един ден, но не може да се отлага с години.

Обективно това е достатъчно сложен и отговорен процес, на който в бъдеще администрациите ще трябва да отделят нужното внимание.

Създаването на изходящия документ може да бъде предшествано от редица проверки в национални или локални за администрацията бази от данни (регистри). Логично е да има информационни системи, които осигуряват *удобен за служителя* достъп до тези данни.

Какво значи „удобен за служителя“. Някои специалисти предлагат работата с тези регистри да става чрез уеб интерфейс. Служителите в администрацията трябва да се идентифицират и да въведат необходимите данни в уеб форми. Те извършват търсене и извличане на данни от националните регистри за всеки конкретен случай. В общия случай, получените данни се оформят като документ и се регистрират в документооборотната система.

Проблемите на този подход са няколко:

- Работата с регистрите е откъсната от административния процес, протичащ в администрацията;
- Не остава обективна следа от действията на служителя при работата му с регистрите. Какви данни е получил и дали те са разгълкувани и използвани правилно е трудно да е провери. Дали тези данни са били такива към момента на извличане, а след това са се променили и вече не са такива, може

да се провери само след много сложна процедура в централните системи, която е недостъпна за оперативното управление (административните ръководители) в администрациите;

- Не може да се контролира обемът и качеството на работата на „оторизираните служители“ в системите, управляващи националните регистри;
- Служителят трябва да попълва уеб форми, като пренася ръчно данни от документооборотната система във формата на информационната система на регистрите, което за всеки трезво мислещ е досадно недомислие.

Верният подход, според нас, е в документооборотната система на всяка администрация, за всеки неин служител, да бъдат регистрирани права за достъп до определени национални или/и локални регистри.

В хода на работата, когато по даден документ служителят получи задача за извличане на данни от определен регистър, това да става **автоматизирано** (а защо не и автоматично) чрез документооборотната система. Това означава, че на дадената стъпка служителят ще натисне бутон и ще извърши операцията. Регистрираните данни в документооборотната система трябва да са достатъчни за да се направи запитване от името на администрацията и от името на служителя към националния регистър. Получените данни автоматично ще се регистрират в документооборотната система.

Предимствата на този подход са няколко:

1. На **локално** ниво, в администрацията, просто и динамично ще се управляват правата на служителите, които ще имат достъп до националните/локалните регистри;
2. В документооборотната система ще е регистрирано на кой служител какви права са му делегирани и кой и кога му е дал тези права;
3. Гарантирано е, че данни от националния/локалния регистър ще бъдат извлечени точно във връзка с този документ (преписка);
4. Данните, които ще бъдат извлечени (в техния оригинален вид, подписани или неподписани с е-подпис, в XML или JSON или в друг договорен стандарт) ще

бъдат записани към данните за съответната стъпка в документооборотната система и ще могат да се контролират от ръководителите на тази администрация;

5. Ще може много точно да се контролира обемът на работа на всеки служител;
6. Няма да има многократно въвеждане на едни и същи данни и ще бъде намалена вероятността за човешка грешка или злоупотреба;
7. В документооборотната система ще остане обективна (без възможност за манипулация) одитна следа, че в даден момент, справка от определен регистър е дала конкретните резултати.

За достъп до националните регистри се използва модулът **АКСТЪР RegiX**. Той позволява през системата **АКСТЪР ОФИС** да се извършват полуавтоматично разрешените от Закона справки в националната система за регистров обмен.

Заключение

Безспорно е, че пътят към безхартиения документооборот е осеян с много трудности и предизвикателства. Никой не се съмнява, че когато безхартиеният документооборот стане факт обществото ни ще стане по-организирано, по-прозрачно и по-ефективно.

Списък на реферирани продукти от фамилията АКСТЪР

По-горе, в текста, за посочени група модули, придружаващи системата **АКСТЪР ОФИС**:

МОДУЛ	ПРЕДНАЗНАЧЕНИЕ
АКСТЪР ОФИС	Базова система за документооборот и управление на административните процеси.
АКСТЪР СЪГЛАСУВАНЕ ₂₂ <i>e-</i>	Модул към системата АКСТЪР ОФИС , който усъвършенства процеса на използване на технологични карти и ускорява процес на съгласуване.
АКСТЪР ПОДПИС ₂₂ <i>PKI/e-</i>	Система за управление на публичните ключове. Състои се от група модули за електронно подписване, криптиране и проверка на електронно подписани документи. През 2021 г системата е интегрирана

	със системата АКСТЪР ОФИС .
АКСТЪР PDF₂₂	Модул към системата АКСТЪР ОФИС , който осигурява възможността от средата на АКСТЪР ОФИС да се полага вграден електронен подпис в PDF файлове.
АКСТЪР КОМУНИКАТОР	Модул към системата АКСТЪР ОФИС , който осигурява интеграция със Системата за електронен обмен на съобщения /СЕОС/ на ДАЕУ.
АКСТЪР e ВРЪЧВАНЕ	Модул към системата АКСТЪР ОФИС , който осигурява интеграция със системата „Сигурно електронно връчване“ на ДАЕУ.
АКСТЪР RegIX	Модул към системата АКСТЪР ОФИС , който осигурява интеграция със системата Regix на ДАЕУ. За всяка администрация се настройват справките, които тази администрация има право да прави в конкретен регистър и резултатът, който се получава.
АКСТЪР МЕЙЛ КЛИЕНТ	Модул към системата АКСТЪР ОФИС за регистриране на документи, получени по имейл (MS OUTLOOK), както и за изпращане на вече регистрирани такива документи. Модулът интегрира MS OUTLOOK с АКСТЪР ОФИС .

Доц. д-р Моско Аладжем
Ръководител на СГ АКСТЪР

v.1.0 /21.1.2022 г.