**Прототип на:**

**Вътрешни правила за оборот на електронни документи и документи на хартиен носител**

**Вер. 0.95/20.12.2019**

**Този документ е съставен в помощ на администрациите, ползващи актуализирана версия на системата АКСТЪР ОФИС.**

**Благодарни сме на специалистите от ИТ дирекцията на МРРБ, по чиято идея и с чиято помощ бе стартиран този документ, без да ги обвързваме със окончателното съдържание.**

**Изказваме благодарност за компетентните и добронамерени съвети на множеството специалисти, които със съветите си са подобрявали системата в последните 20 години.**

**Всяка администрация е свободна да използва документа, както намери за добре.**

**Ще продължаваме да работим върху документа, затова следете за нови версии.**

СЪДЪРЖАНИЕ

[1 ОБЩИ ПОЛОЖЕНИЯ 4](#_Toc27735155)

[1.1 Цел 4](#_Toc27735156)

[1.2 Обхват 4](#_Toc27735157)

[1.3 Приложимост 4](#_Toc27735158)

[1.4 Инструмент 4](#_Toc27735159)

[1.5 Отговорности 5](#_Toc27735160)

[2 ИЗИСКВАНИЯ КЪМ ФОРМАТА И СТРУКТУРАТА НА ДОКУМЕНТИТЕ 7](#_Toc27735161)

[2.1 Форматиране на страниците 7](#_Toc27735162)

[2.2 Структуриране на документите 7](#_Toc27735163)

[2.3 Идентификация на документите 7](#_Toc27735164)

[3 УПРАВЛЕНИЕ НА ДОКУМЕНТИ 8](#_Toc27735165)

[3.1 Общи положения 8](#_Toc27735166)

[3.2 Входящи документи 8](#_Toc27735167)

[3.2.1 Проверка на входящия електронен документ - общи правила 9](#_Toc27735168)

[3.2.2 Регистрация на входящ документ, постъпил през системата за електронен обмен /СЕОС/ 10](#_Toc27735169)

[3.2.3 Проверка на входящ документ, постъпил през е-мейл 11](#_Toc27735170)

[3.2.4 Проверка на входящ документ получен през системата за *е*-връчване 11](#_Toc27735171)

[3.2.5 Проверка на входящ документ получен чрез уеб интерфейс 11](#_Toc27735172)

[3.3 Изходящи документи 11](#_Toc27735173)

[3.3.1 Извеждане и изпращане на документ през СЕОС 12](#_Toc27735174)

[3.4 Вътрешни документи 13](#_Toc27735175)

[3.5 Свързани документи. Преписки 13](#_Toc27735176)

[3.6 Видимост и възможност за редакция на документ 14](#_Toc27735177)

[3.7 Групова работа върху съдържанието на документ 14](#_Toc27735178)

[3.8 Заверка на документ 15](#_Toc27735179)

[3.9 Приемане на документи за обществени поръчки 15](#_Toc27735180)

[4 УПРАВЛЕНИЕ НА ЗАДАЧИ 16](#_Toc27735181)

[4.1 Резолиране/насочване на документите 17](#_Toc27735182)

[4.2 Отчитане на изпълнение на задача/резолюция 18](#_Toc27735183)

[4.3 Спиране на изпълнението на задача 18](#_Toc27735184)

[4.4 Съгласуване 19](#_Toc27735185)

[4.5 Подписване на съгласуваните документи 19](#_Toc27735186)

[4.6 Приключване на документ 19](#_Toc27735187)

[4.7 Активиране на документ 20](#_Toc27735188)

[4.8 Приключване на преписка 20](#_Toc27735189)

[5 АДМИНИСТРАТИВНИ УСЛУГИ И ПРОЦЕДУРИ 20](#_Toc27735190)

[5.1 Общи положения 20](#_Toc27735191)

[5.2 Технологични карти 20](#_Toc27735192)

[5.2.1 Процес 1 20](#_Toc27735193)

[5.2.2 Процес 2 21](#_Toc27735194)

[5.2.3 Процес 3 21](#_Toc27735195)

[5.3 Регистрация на заявление за административна услуга 21](#_Toc27735196)

[6 КОНТРОЛ НА АДМИНИСТРАТИВНИЯ ПРОЦЕС 21](#_Toc27735197)

[6.1 Контрол на достъпа 21](#_Toc27735198)

[6.2 Търсене на документ 21](#_Toc27735199)

[6.3 Контрол на работата по документ 21](#_Toc27735200)

[6.4 Контрол на преписка 22](#_Toc27735201)

[7 АНАЛИЗ НА АДМИНИСТРАТИВНИТЕ ПРОЦЕСИ 22](#_Toc27735202)

[8 РЕФЕРЕНЦИИ И ПРИЛОЖЕНИЯ 24](#_Toc27735203)

# ОБЩИ ПОЛОЖЕНИЯ

## Цел

С този документ се урежда организацията и технологията за осъществяване на оборота на електронни документи и документи на хартиен носител в Администрацията. Документът е съставен на основание чл. 42 ал. 2 от Закона за електронното управление и има за цел да регламентира технологията на обработка на входящите, изходящите и вътрешните документи, както и да осигури бързо и качествено извършване на необходимите операции, включително на операциите по времеви контрол, свързани с изпълнение на задачите, произтичащи от съответните документи.

## Обхват

Настоящите правила обхващат работата с входящи, изходящи и вътрешни документи.

## Приложимост

Правилата се прилагат по отношение изготвянето и оформянето на:

* Вътрешни общо-административни документи - заповеди за организация на дейностите в администрацията, доклади, становища и протоколи от проведени заседания, които се изготвят от служителите на администрацията;
* Писма с кореспонденти в страната и в чужбина;
* Типове документи като становища, отчети, доклади, докладни записки, анализи, програми, планове, концепции, позиции, информации, паметни бележки, проекти на решения по конкретни въпроси, вътрешни актове, проекти на нормативни актове; инициативни, придружителни, напомнителни и допълнителни писма и други документи.

Правилата не се прилагат за случаите, когато става въпрос за:

* Работата с документи, които съдържат класифицирана информация по смисъла на Закона за защита на класифицираната информация;
* Работа с документи, чиято различна обработка е регламентирана от закон;
* Документи, адресирани в лично качество;
* Анонимни документи (без име и адрес на подателя);
* Периодични печатни издания;
* Картички, покани, афиши, съобщения и др.

## Инструмент

**Административната информационната система** /**АИС**/ за управление на документооборота и административните процеси **АКСТЪР ОФИС** /**Системата**/ подпомага и автоматизира процесите по документооборот и времеви контрол в съответствие с изискванията в **Наредбата за обмена на документи в администрацията** (НОДА) и **Наредба за общите изисквания към информационните системи, регистрите и електронните административни услуги** (НОИИСРЕАУ)

## Отговорности

Вътрешните правила за организацията на оборота на документи на електронен и хартиен носител са задължителни за всички служители на Администрацията. Неизпълнението на разпоредбите им е основание за търсене на дисциплинарна отговорност по реда на Кодекса на труда и Закона за държавния служител.

Отговорност за нормалното осъществяване оборота на документи носят всички ръководители и служители в Администрацията.

**Ръководителите на структурните звена са длъжни:**

* Да гарантират, че са спазени изискванията за записи на работни процеси, провеждани в техните работни сфери;
* Да осигуряват изпълнението на тези вътрешни правила от подчинените им служители;
* Да следят за правилното и срочното изпълнение на свързаните с документите резолюции /поставени задачи/ и да осигуряват своевременното им отчитане;
* В случай на прекратяване на правоотношение със служител или преместването му в друго административно звено, да осигурят предаването на поверената му документация на определени други служители от съответното административно звено, по начин и ред, уреден с вътрешните правила за управление на човешките ресурси;
* Да определят своевременно заместници на отсъстващите служители;
* Да обработят всички насочени към тях документи, като ги насочат към лицата, които ще извършат необходимите дейности, формулирайки ясни задачи и конкретни срокове за тяхното изпълнение.

**Служителите в Администрацията са длъжни:**

* Да работят само с регистрирани в **АИС АКСТЪР ОФИС** документи;
* Да обработват подадените им електронни документи, **без да правят хартиени копи**я;
* Да обработват документи на хартиен носител, само в случаите, когато със специален закон се изисква това и след приключване на работата по тях своевременно да ги предоставят в регистратура за архивиране;
* Да не допускат движение на документи на хартиен носител между административните звена, без специален закон да изисква наличието на хартиени документи и това да е отразено в съответните резолюции в **АИС** **АКСТЪР ОФИС**;
* Да не запознават служители в Администрацията, както и външни лица със съдържанието на документи на лица, нямащи пряко служебно отношение към тях;
* При прекратяване на трудовото или служебното правоотношение, да съхранят целостта на обработваните от тях документи;
* Да спазват изискванията за съставяне и оформяне на документите;
* При подготовка на документи да предлагат обоснована, достоверна и убедителна мотивировка;
* Да спазват изискванията за съставяне и оформяне на документите;
* Да подготвят обосновани, достоверни и убедителни доводи;
* Да формулират точно и ясно съдържанието на документа при спазване на граматическите правила;
* Да съгласуват документа по съответния ред;
* Да сменят паролата си за достъп в системата веднага след като я получат от администратора.

Служителите от звената по информационно обслужване и технологии (служителите, които изпълняват такива функции) са отговорни за:

* Осигуряване на непрекъсната и надеждна работа на документооборотната система, както и това, че цялата потребителска документация е пълна, актуална и достъпна за потребителите;
* Осигуряване на актуален архив на документните системи и свързаните с тях бази данни;
* Регистриране на потребителите на системата и задаване на разрешените им права за достъп, а при необходимост – извършване на промени в тях;
* Задаване на начална парола за достъп в системата на всеки потребител;
* Включване на нови работни места с персонални компютри към мрежата на **Системата** и при необходимост извършване на промени в нейната конфигурация;
* Въвеждане на нови и поддържане в актуално състояние на съществуващите номенклатури и класификатори в **Системата**;
* Правилното функциониране на електронния архив на базата данни и при срив на информационната система да организират и предприемат дейности, свързани с възстановяване на работоспособността ѝ.
* При прекратяване на трудовото или служебното правоотношение на служител, да отразят това в системата, като деактивират акаунта на служителя.

Използването на служебни документи за публикации и/или предоставяне на информация се допуска само по реда, определен с Вътрешните правила за условията и реда за предоставяне на достъп до обществена информация от Администрацията по Закона за достъп до обществена информация, утвърдени със заповед на ръководителя на Администрацията.

# ИЗИСКВАНИЯ КЪМ ФОРМАТА И СТРУКТУРАТА НА ДОКУМЕНТИТЕ

Всички документи, включени в обхвата на настоящите правила се изготвят чрез използването на персонален компютър. Не се допуска обмен на документи между служители на хартиен носител, освен в случаите, когато това е определено със закон.

Основният текст на документа се излага кратко, ясно и точно, и не се допуска субективно тълкуване.

Използваните термини и определения са единни и съответстват на действащата нормативна документация, а при отсъствие на такива – на общоприетата практика и са дефинирани в самия документ.

При използване на съкращения в текста, при първата им употреба се изписва пълния им текст, а след него съкращението се поставя в скоби. Използваните съкращения се включват в раздел "**Термини и съкращения**" при документи от тип процедури, инструкции, програми и др.

В случай, че се използва препратка към друг документ, задължително се посочват идентификационният му номер и пълното наименование на документа.

## Форматиране на страниците

Всички документи, включени в обхвата на настоящите правила се форматират съгласно Приложение „***Правила за графичното и езиково оформяне на документите***“.

## Структуриране на документите

Всички документи, включени в обхвата на настоящите правила се структурират съгласно Приложение „***Образци и бланки от Вътрешни правила за оборот на електронни документи и документи на хартиен носител****“*.

## Идентификация на документите

Всеки документ има уникален идентификационен номер, който се определя в момента на създаване на документа и не се променя през целия му жизнен цикъл.

Идентификационният номер се определя в съответствие с процеса или дейността, която касае, вида на документа (процедура, инструкция, план) и поредния му номер. Правилата за автоматично формиране на идентификационните номера се определят от администрацията при инсталиране на системата и могат да бъдат променяни при необходимост. АИС сама формира уникални идентификатори в съответствие с ЗЕУ, НОДА и НОИИСРЕАУ.

# УПРАВЛЕНИЕ НА ДОКУМЕНТИ

## Общи положения

По своя произход документите могат да бъдат:

* ***Входящи***, получени в администрацията от друга администрация или от гражданин/фирма;
* ***Изходящи***, създадени в администрацията, в резултата на изпълнение на услуга или процедура. Възможно е изходящ документ да бъде създаден за вътрешноведомствени нужди;

*Регистрацията на входящите и изходящите документи се извършва от служител с необходимите права за извършване на тази дейност. Документите от тази група образуват т.нар. официален документен регистър.*

* ***Вътрешни документи*** са тези, които са създадени в хода на работа на администрацията. Права за регистриране на вътрешни документи има всеки служител.

Всички видове документи разполагат с атрибути, по които могат да се извършват търсения и анализи, както и да се създават отчети и баланси.

## Входящи документи

Входящите документи са създадени от друга администрация, гражданин или фирма и могат да постъпят в администрацията по следните начини:

* **На хартия** – най често като заявление за административна услуга, писмо, жалба от гражданин;
* **По електронен път**, който включва:
  + Чрез системата за електронен обмен на документи по протокола на чл.18 от НОИИСРЕАУ, наричан СЕОС/Система за електронен обмен на съобщения/;
  + Чрез мейл;
  + Чрез електронни услуги на администрацията (УЕБ приложение);
  + Чрез системата за сигурно връчване (*е*-връчване).

Независимо по какъв път са постъпили документите, преди те да бъдат регистрирани, оторизиран служител проверява и ако е необходимо коригира или въвежда атрибутите на входящия документ. След извършване на тази операция се дава регистрационен номер на входящия документ.

Независимо по какъв път са постъпили документите в администрацията, те се обработват по един и същи начин.

В зависимост от вида на документа, след неговата регистрация, той може да бъде обработен по следните две технологии:

* Ако документът е регистриран като заявление за административна услуга или трябва да се обработи по процедура, за която има разработена ***технологична карта /услуга/***, той се насочва към нейната първа стъпка, в която е посочено кой служител каква задача трябва да изпълни;
* Ако документът трябва да се обработи по начин, за който няма разработена технологична карта, той се насочва към служител, който трябва да изясни за какво се отнася документа и да вземе решение, по какъв начин да се обработи. На практика този тип документи трябва да са сравнително малко на брой.
* Ако документът е погрешно получен се връща съобщение към изпращача, че получаването не се потвърждава, регистрацията е отказана и се посочват причините за това.

### Проверка на входящия електронен документ - общи правила

Независимо, от какъв източник е постъпилият електронен документ, преди да бъде регистриран в АИС, се извършват следните общи проверки:

* Спазен ли е нормативно установения формат;
* Обемът на данните в заявлението, заедно с приложенията, надвишава ли определения от административния орган размер за обмен на електронни административни услуги, предоставяни от съответната администрация /АИС дала ли е индикация, че има проблем при приемането на данните/;
* Приложените към заявлението документи в нормативно установения формат ли са, което се установява с отваряне на приложените към съобщението файлове;
* Подаденото заявление и приложенията към него съдържат ли вируси или друг нежелан софтуер;

При установени грешки се връща съобщение към изпращача, че получаването не се потвърждава (отказ от регистрация) и се посочват причините за това.

Възможните причини за отказ от регистрация на документ са:

* Подаваното заявление не е в нормативно установения формат;
* Обемът на данните в заявлението, заедно с приложенията, надвишава определения от административния орган размер за обмен н електронни административни услуги, предоставяни от съответната администрация;
* Приложените към заявлението документи не са в нормативно установения формат;
* Подаденото заявление и приложенията към него съдържат вируси или друг нежелан софтуер;
* Подаденото заявление не съдържа уникален идентификатор на заявителя и на адресата на електронната административна услуга при изискване за идентификация;
* Заявителят не е посочил електронен адрес за кореспонденция.

Съобщението за отказ от регистрация се изпраща по канала, по който е пристигнал документът в администрацията и на адрес на електронната поща за получаване на електронни изявления на изпращача.

### Регистрация на входящ документ, постъпил през системата за електронен обмен /СЕОС/

Служителят, отговорен за обработка на кореспонденцията е длъжен (незабавно или не по-късно от два часа след постъпването на документа) да го обработи.

Регистрацията на получените документи в електронен вид чрез СЕОС се извършва при спазване на следния технологичен ред:

* Предварително системата **АКСТЪР ОФИС** е направила формален анализ на получените файлове и начините, по които те са подписани.
* В случай на идентификация на грешки тя издава подходящо съобщение. Операторът може да откаже документа чрез командата *Отказ от регистрация*. В случаите, когато липсва квалифициран *е*-подпис, писмото се отказва от регистрация, като се вписва причина за отказ чрез команда *Отказ от регистрация*;
* Преглед за получената информация за документа;
* Проверка за наличие на описаните приложения в прикачените файлове (файловото съдържание). В случаите, когато липсват приложения, писмото се отказва от регистрация, като се вписва причина за отказ чрез команда *Отказ от регистрация* на АИС.
* Преглед на полученото файлово съдържание и корекция в текстовото поле „*Относно*”, ако е необходимо;
* Свързване на документа към съответната преписка (ако има вече образувана). В случаите, когато документът не е към преписка се избира регистрационен индекс.
* Избор на процедура/услуга/технологична карта, ако такава е необходима за обработка на документа. В случаите, когато за документа няма подходяща процедура/услуга/технологична карта, операторът избира към кой служител да бъде насочен документа, за да може да започне неговата обработка. Най-често това е главното лице на администрацията, които определя кой ще обработи документа.
* Регистрация на документа завършва.

След регистриране на документа, АИС автоматично изпраща полученият регистрационен номер на изпращащата страна.

Погрешно изпратен документ не подлежи на регистрация. Задължително се вписва причина за отказ чрез команда *Отказ от регистрация* на АИС. Вписаната причината се връща на изпращащата документа администрация за да анализират причината за отказ за регистрация.

Повторно изпратен документ не се регистрира. Писмото се отказва от регистрация чрез команда *Отказ от регистрация* на АИС и вписване на входящ номер, с който вече е регистриран документа във Вашата администрация.

Документ с установено наличие на зловреден софтуер не се регистрира.

### Проверка на входящ документ, постъпил през е-мейл

Служителят, оторизиран да обработва съобщенията, постъпващи през служебен е-мейл, е длъжен:

Предстои да се опише.

### Проверка на входящ документ получен през системата за *е*-връчване

Предстои да се опише за администрациите, ползващи модула АКСТЪР е-ВРЪЧВАНЕ.

Проверката за входящи документи, получени през системата за *е*-връчване се извършва от страницата *Система за сигурно електронно връчване*. На тази страница ще се визуализира списък с всички документи, които са получени през системата и чакат за регистрация.

Трябва да се има предвид, че е достатъчно такъв документ да се отвори, без значение дали в последствие той ще бъде регистриран или не, за системата за сигурно електронно връчване той се счита за получен.

### Проверка на входящ документ получен чрез уеб интерфейс

Предстои да се опише за администрациите, ползващи електронни услуги www.auslugi.com

## Изходящи документи

Документът, който е съставен, с цел да бъде предаден на друга администрация, на гражданин или фирма, се регистрира (извежда) като ***изходящ*** и се предава по един от следните начини:

* Извеждане на хартиен документ с предаване:
  + Лично;
  + Чрез оторизирана спедиторска фирма.
* Изпращане чрез средата за *е*-обмен;
* Изпращане чрез е-мейл;
* Предоставяне чрез уеб интерфейс;
* Връчване чрез системата за *е*-връчване.

Към изходящите документи се отнасят документи, които имат официален за администрацията характер, като административни актове, заповеди и решения.

Подготовката за регистрацията на изходящ документ може да бъде извършена от всеки служител, независимо че няма права за извеждане на документи. В този случай, служителят попълва всички необходими атрибути, без да финализира извеждането на документа с даване на номер. Тази дейност се извършва от служител, имащ права да регистрира документи.

Подготвеният за извеждане документ постъпва в регистратурата и се подрежда в опашка на чакащите „*За регистрация“* документи.

### Извеждане и изпращане на документ през СЕОС

Основните дейности при регистрацията и изпращането на изходящите документи чрез СЕОС се извършват при спазване на следния технологичен ред:

* **Подготовка на документ**
* За да се изпрати документ по СЕОС е необходимо той да бъде регистриран в АИС. Регистрацията може да стане непосредствено преди изпращане, но документът може и да съществува, както и може да е част от преписка;
* Регистрация на изходящ документ в АИС се извършва чрез попълване на следните данни:
* определяне на вида на документа;
* кратко отразяване на същественото от съдържанието на документа в полето „*Относно*“;
* избор на кореспондент;
* избор на регистрационен индекс;
* прикачване на файл/ове с форматирано съдържание на създадения документ.
* Подписване на прикачения/ните файлове с квалифициран електронен подпис от Ръководителя или от упълномощен със заповед служител, за който е издаден квалифициран е-подпис от името на администрацията.
* **Изпращане на документ**
* За да се изпрати съобщение през СЕОС, към него задължително следва да са прикачени един или повече файлове за изпращане;
* При отказ от регистрация на получаващата страна, автоматично се получава причината, която те са въвели при отказ от регистрация.

В случай на отказ на отсрещната страна от регистрация на документа, се предприемат действия за отстраняване на причините за отказ от регистрация.

## Вътрешни документи

Вътрешни документи са всички документи, които не са входящи и изходящи. Те се създават за вътрешноведомствени цели и не се предоставят на външни организации.

Вътрешен документ може да бъде регистриран от всеки служител и може да бъде насочен към друг служител, отдел, дирекция с искане за определени действия.

Вътрешните документи служебно получават уникален номер, а служителят попълва останалите задължителни и необходимите за случая атрибути.

На регистрация, като вътрешни документи, подлежат:

* Всички устни разпореждания, предадени пряко или чрез посредник, чието изпълнение води до създаване на данни в АИС, освен ако във вътрешните правила на администрацията за даден тип данни това не е изрично отменено;
* Всички разпореждания, резолюции и заповеди, когато не се отнасят до вече регистриран документ.
* Всички решения, изработени от колективни органи на администрацията, имащи правата да издават разпореждания;
* Предложения, докладни записки и други документи, създадени от служители във връзка с прилагане на вътрешни нормативни документи или предназначени да предизвикат последващи действия от страна на администрацията.

В хода на работа може да възникне необходимост вътрешният документ да бъде изпратен на друга организацията. За целта, той се регистрира като изходящ и се изпраща по правилата за изходящи документи.

## Свързани документи. Преписки

Логически свързаните документи образуват *Преписка*. При работа с преписки, достатъчно е да се намери един документ, за да бъдат намерени всички документи от дадената преписка.

При регистриране на нов или при постъпване на входящ документ трябва да се потърси документът, към който регистрираният документ трябва да се свърже и да се извърши операцията *Свързване*.

Операцията *Свързване* може да се извърши и на по-късен етап, в хода на обработката на документа.

Когато между два документа има логическа връзка, но те вече принадлежат към две различни преписки – те се обвързват като *реферирани* документи. Реферираните документи позволяват да се реализира по-богати и сложни връзки между документи, а чрез тях и между преписки, когато това се налага.

## Видимост и възможност за редакция на документ

Даден потребител може да „види“ определен документ само в случаите когато:

* В документа има резолюция към него;
* В документа има резолюция към негов подчинен;
* Той има специални права за достъп.

Потребителят може да редактира файловото съдържание на документ, само ако „вижда“ документа и ако документът е със статус, позволяващ редактирането му.

## Групова работа върху съдържанието на документ

Файловото съдържание на документ може да се състои от няколко различни файла. В хода на подготовката на документа различни служители могат да получат задача да редактират отделните файлове.

С цел синхронизиране на работата по файловото съдържание на документа между служителите, получили задача или имащи достъп до документа се избира режим *Със запазване на версиите*, при който всяко състояние да файла преди редакцията се запазва.

С цел удобство и проследяване на промените се препоръчва използването на TRACK CHANGES, в случаите, когато за създаване и редактиране на документ се използва MS WORD.

При подготовка на типови документи се използват стандартизирани бланки (напр. за писма, заповеди, докладни записки и други документи), утвърдени с настоящите Вътрешни правила и дадени в приложението „*Образци на документи“* и „*Правила за графичното и езиково оформяне на документите“*.

Изменения в бланките, продиктувани от настъпили персонални промени и промени в нормативните актове, се извършват без необходимост от последващо утвърждаване.

Отговорност по изготвянето на документа носи ръководителят на водещото структурно звено, на което е възложено изпълнението.

Документи, които са изготвени в изпълнение на поставена задача или резолюция, се създават в АИС от изготвящия служител.

Документ, изготвян от няколко служители се обработва чрез АИС в режим *Със запазване на версии при редактиране*.

## Заверка на документ

В случай, че е необходимо хартиено копие на електронно подписан документ, оторизирано лице извършва следното:

* Отпечатва документа;
* Заверява го със щемпел (печат) и подпис.

*Щемпелът може да бъде с текст:*

* **„*Вярно с електронно подписания оригинал*“**, с който подписващият гарантира, че хартиеният документ е точно копие, а електронният документът е бил подписан с *е*-подпис;
* „***Вярно с оригинала***”, с който подписващият гарантира, че хартиеният документ е точно копие на оригиналния електронен документ (файл).

## Приемане на документи за обществени поръчки

Заявления за участие или оферти, свързани с процедура или обществена поръчка, обявена от Администрацията се приемат от служителите в регистратурата.

Предоставянето на документите за участие в процедура или обществена поръчка се извършва от кандидата или от участника, или от упълномощен от него представител – лично, чрез пощенска или куриерска услуга на адреса на Администрацията, съгласно Закона за обществените поръчки (ЗОП) и Правилника за прилагане на Закона за обществените поръчки (ППЗОП).

Документите се предоставят в запечатана непрозрачна опаковка, с обозначени:

* Наименование на кандидата или участника;
* Адрес за кореспонденция, телефон и електронен адрес;
* Наименование на поръчката, а когато е приложимо и съответната обособена позиция, за която се подава заявлението за участие;

Документите се приемат от служител на регистратурата, който ги регистрира в АИС, като върху запечатаната опаковка поставя входящ регистрационен щемпел (печат) и вписва входящия номер, дата и час на регистрация. На преносителя се предоставя писмена информация, включваща входящия номер, дата и час на регистрация на документите.

На регистрация не подлежат документи за участие и оферти, които са предоставени:

* След изтичане на крайния срок за получаване;
* В незапечатана или с нарушена цялост опаковка;

Когато към момента на изтичане на крайния срок за получаване на заявления за участие или оферти пред Центъра за административно обслужване, все още има чакащи лица, те се включват в списък, който се подписва от представител на възложителя и от присъстващите лица. Заявленията за участие или офертите на лицата от списъка се регистрират в АИС **АКСТЪР ОФИС**. Не се допуска приемане на заявления за участие или оферти от лица, които не са включени в направения списък.

# УПРАВЛЕНИЕ НА ЗАДАЧИ

Поставянето на задачи/резолюции е основен елемент на административния процес. За целите на тези правила няма разлика между термините „*Задача”* и „*Резолюция”*, както и между действията *поставяне на задача* и *резолиране*.

В изпълнение на поставените с резолюция конкретни задачи, административните звена изготвят различни по тип документи, като становища, отчети, доклади, докладни записки, анализи, програми, планове, концепции, позиции, информации, паметни бележки, проекти на решения по конкретни въпроси, вътрешни актове, проекти на нормативни актове; инициативни, придружителни, напомнителни и допълнителни писма и други документи.

Цялостният процес по управление на задачите се разделя на две основи части:

* ***Възлагане на задача/резолюция***, при което Възлагащият определя кой е изпълнителят, каква е неговата задача и какъв е крайният срок за изпълнението ѝ. В допълнение, при възлагане на задачата могат да бъдат прикрепени файлове, съдържащи информация, която да помогне или да изясни изпълнението на задачата. Възлагането за задачата се счита за направено в момента на регистриране на задачата в АИС. Срокът на задачата включва и времето, необходимо за изпълнение на задачата, включително и времето за отчитане на задачата.
* ***Отчитане на изпълнението на задачата в АИС*** се извършва след като тя вече е изпълнена. При отчитане, изпълнителят достатъчно подробно описва в полето *Бележка по изпълнението* какво е извършил, какви трудности е срещнал (ако е необходимо), както и прикрепя към резолюцията или към документа, създадения в хода на изпълнението файл/файлове. За изпълнена се счита само задача, чието изпълнение е регистрирано в АИС.

Ако за изпълнение на задачата изпълнителят е необходимо да възложи задачи на други служители и да изчака техните действия, той извършва възлагане на задачите със средствата на АИС.

При изпълнение на задачите служителите спазват следните правила:

* Срокът на изпълнение се изчислява от първия работен ден след деня на резолиране;
* Срокът, определен с резолюцията, включва и времето за извършване на съгласувателната процедура;
* Срокът за извършване на вътрешно съгласуване от съответните длъжностни лица, ако не е предвидено друго, е до 4 часа от получаването на документа;
* При очертаващо се неизпълнение или забавяне на изпълнението е необходимо да бъде информиран прекият ръководител до два дни преди изтичане на определения срок;
* Срокът може да бъде продължаван само по преценка на резолиращия ръководител; Срокът се продължава с нова резолюция.
* Когато изпълнителите са повече от един, отговорното за изпълнението длъжностно лице има задължението в рамките на един час от получаване на задачата да изясни с другите компетентни по въпроса служители начина на изпълнението.

## Резолиране/насочване на документите

Общите правила по поставяне на резолюция са следните:

* Резолирането на документи се извършва чрез АИС;
* Ръководителите, към които са насочени подлежащи на резолиране документи, са длъжни да ги резолират за изпълнение в деня на тяхното получаване;
* С резолюцията задължително се определят изпълнителят/изпълнителите, видът на задачата и срокът за изпълнението ѝ;
* По резолюции, сдържащи само името и/или длъжността на изпълнителя не се предприемат последващи действия, като документите се приемат за информация, а преписката се „приключва“.
* Определени, повтарящи се периодично и произтичащи от вътрешни правила задачи, се регистрират в АИС чрез дефинирани предварително технологични карти;
* Когато изпълнението на дадена задача изисква участието на повече административни звена, **водещо е звеното**, намиращо се на първо място в списъка с възложени задачи, освен ако в резолюцията не е определено друго;
* Водещото звено е главен координатор, който осъществява съгласуваност между звената, обобщава и представя крайното изпълнение. Останалите изпълнители задължително регистрират своето становище по поставената задача не по-късно от един ден преди крайния срок, освен ако не е разпоредено друго;
* Резолюция с текст *Към дело*, *Към архив* или *С молба за приключване*, насочена към регистратурата, означава, че документът трябва да бъде „приключен“, а ако има хартиен екземпляр, същият трябва да бъде съхранен към мястото, където се съхранява преписката на този документ.
* Приключването на преписката, към която се отнася документът, се извършва, ако е необходимо - всички необходими действия са извършени с приключването на документа.

Ръководителите или техническите им сътрудници:

* Регистрират поставената резолюция в АИС и след това насочват документа към съответните изпълнители.

При движението на хартиени документи (в случаите, когато специален закон изисква задължително хартиени документи) се спазват и следните правила:

* Не се допуска получаване, разглеждане и обработка на документи/преписки, които не са регистрирани в АИС по утвърдения ред;
* Административни звена, получили информация и материали от компетентността на други звена, ги връщат в регистратура за пренасочване и резолиране;
* Административни звена, получили документи с резолюция по въпроси, които не са в рамките на техните функции, ги връщат на техническия сътрудник на резолиращия за разпределение по компетентност.

Допустимо е резолюциите на ръководителите да бъдат въвеждани от техническите помощници. Това трябва да стане при организиране на едновременната им работа с АИС. Ръководителят разглежда документа и устно дава нарежданията. Техническият помощник регистрира резолюцията в системата.

**Отпечатването на електронен документ с цел резолиране е погрешна практика**!

Отговорността за вярното регистриране на резолюцията в АИС е на ръководителя.

## Отчитане на изпълнение на задача/резолюция

След изпълнението на поставената задача изпълнителят самостоятелно попълва всички атрибути на „***Отчетна бележка”*** за изпълнената от него задача. В допълнение:

* Изпълнителят на задачата изготвя проекта на документа в избран електронен формат;
* Изпълнителят самостоятелно прикачва създадените от него файл/файлове в АИС, отразява неговото движение за съгласуване (длъжностните лица, които ще съгласуват и подписват документа) и насочва изготвения документ през АИС за последващи действия по съгласуване, подписване, извеждане и изпращане до адресата/ите;
* Допустимо е отчитането на задачите на Ръководителите, които имат технически помощник да бъде извършвано от техническия помощник, работейки от името на Ръководителя (но не с неговия акаунт!). Отговорността за точността на въведените данни е на Ръководителя.

## Спиране на изпълнението на задача

В случай, че възникнат фактори, които налагат изпълнението на задачата да бъде отложено във времето, изпълнителят избира команда *Спиране* на задача и записва причината за това. При всички случаи, за спирането трябва да бъде уведомен възлагащият задачата.

След отстраняване на причините за спиране на задачата, изпълнението ѝ може да бъде продължено с командата *Продължение*.

## Съгласуване

По своя характер, съгласуването е задача, при която служителят трябва да се запознае с файловото съдържание на документа (файл) и да изрази ясно своето мнение.

Съгласуването се извършва със средствата на АИС. То трябва да стане в най-кратък срок, след като бъде стартирана процедурата по съгласуване, при спазване на крайния срок за съгласуване на документа.

Когато към основния документ има повече от един файл (например файлове с отделни приложения, които са неразделна част от основния файл), последните се съгласуват поотделно. Технологията за съгласуване е описана в приложение **АКСТЪР *е*-СЪГЛАСУВАНЕ**.

В зависимост от възприетата практика, съгласуването може да се извърши само с текстово потвърждение или с текстово потвърждение и с цифрово подписване на файловото съдържание на документа. Цифровият сертификат, който служителят трябва да има, може да бъде:

* **Квалифициран,** издаден от доставчик на удостоверителни услуги и тогава цифровият подпис важи извън администрацията;
* **Вътрешноведомствен**, издаден за нуждите на администрацията, при което подписът важи само в рамките на администрацията.

Документи на хартиен носител се съгласуват и подписват само със син цвят химикал.

## Подписване на съгласуваните документи

Готовият документ се подписва цифрово с квалифициран електронен подпис от титуляря или от определен със заповед заместник. Цифровият сертификат на подписващия е издаден персонално. Технологията на подписване е описана в **АКСТЪР PKI/*е*-подпис**.

Съгласуването може да се извършва с цифрово подписване с ведомствен *е*-подпис.

## Приключване на документ

Приключването на документ е момент, в който всички необходими дейности, свързани с този документ са завършени. Характерно за приключените документи е, че всички задачи са изпълнени.

Възможно е приключеният документ да е бил приключен в срок или да е бил просрочен.

Възможно е в приключен документ отделни задачи да са били изпълнени в срок или да са били просрочени.

## Активиране на документ

Активирането е операция, при която документът се „активира“ и по него продължава да се работи. Обикновено това се случва след като в администрацията постъпи документ, свързан с конкретен документ в преписката. След като работата по документа се завърши той отново се приключва.

## Приключване на преписка

Приключване на преписка е операция, при която всички свързани в преписката документи се приключват автоматично. Технологията за настройка на приключването на преписка се съгласува с администратора на системата или след консултация със СГ АКСТЪР.

# АДМИНИСТРАТИВНИ УСЛУГИ И ПРОЦЕДУРИ

## Общи положения

Всяка администрация поддържа определен брой регистри предоставя определен брой административни услуги, свързани с тези регистри. Високото качество на изпълняваните услуги изисква да се регламентира и опише начинът на изпълнението им. Всички работни процеси в администрацията се структурират като отделни процедури, които да се описват формално с ***технологични карти***.

## Технологични карти

Технологичната карта съдържа формално описание на административен процес или процедура. Технологичните карти се съставят от водещи специалисти и се съгласуват с Ръководството на администрацията.

Въвеждането и настройката на технологичните карти се извършва от администратора по инициатива на ръководството на администрацията.

Тук идеята е всяка администрация да опише процедурите и процесите, по които работи

### Процес 1

Забележка: за всеки конкретен административен процес (процедура, административна услуга) се записва в каква последователност, кои служители какви дейности извършват, включително процеса на съгласуване. Тези данни ги има в Наръчника по качеството, ако администрацията е сертифицирана по ИСО 9001.

### Процес 2 ….

Всяка администрация описва процедурите и процесите, по които работи

### Процес 3

Всяка администрация описва процедурите и процесите, по които работи

## Регистрация на заявление за административна услуга

Регистрацията на заявление за административна услуга представлява регистрация на документ с допълнително поле, определящо коя услуга/процедура се избира. Когато в администрацията постъпват значителен брой еднотипни документи, които дават началото на процедура, повтарящите се атрибути на тези документа се въвеждат еднократно, с цел да се спести време на регистриращия процедурата/технологичната карта/.

Заявление за административната услуга администрацията постъпва:

* На хартия през фронт офиса;
* Посредством среда за електронен обмен на документи;
* Посредством системата за *е*-връчване;
* Посредством портала за *е*-услуги на администрацията;

Задача на регистратурата е да анализира входящия документ, независимо от къде е постъпил, да разпознае за какъв процес става дума и да насочи документа по избраната технологична карта.

Служителите на регистратурата преминават през периодично обучение.

# КОНТРОЛ НА АДМИНИСТРАТИВНИЯ ПРОЦЕС

## Контрол на достъпа

Достъпът до документи се управлява с помощта на АИС по правила, определени от ръководството на администрацията.

## Търсене на документ

Търсенето на документи се извършва по атрибутите, с които документът е регистриран в АИС.

В резултат от търсене се получава списък с документи, отговарящи на зададените атрибути. Всеки служител може да намери само документите, за които има съответните права.

## Контрол на работата по документ

Контролът върху определен документ обхваща:

* С какви данни е заведен при постъпването;
* Как се е движил при обработката му (към кои служители е насочван и какво са извършили в хода на работата по него);
* Какви документи са свързани с движението на този документ или част от каква преписка е намерения документ.

Посредством функциите *Търсене* и *Справки търсене* могат да бъдат намерени списъци с документи, които да бъдат съхранени в различни формати. (виж документацията на АИС)

Посредством функцията *Справка контрол* може да се получава информация за статуса на задачите в системата, на основата на зададените критерии (виж документацията на АИС).

## Контрол на преписка

Автоматична справка за цялата преписка, включително всички свързани документи и техните задачи може да бъде получена от Главен екран, в долната част, Форма *Свързани документи-дърво*. Показаният резултат може да бъде съхранен във формат МС WORD, \*RTF, TXT или HTML.

# АНАЛИЗ НА АДМИНИСТРАТИВНИТЕ ПРОЦЕСИ

Анализът на административните процеси се извършва от отговорните служители, като всеки отговаря за звеното, което ръководи.

Анализът е постоянен и се извършва в зависимост от динамиката и обема на работата.

Анализът може да обхваща група преписки/документи и може да се отнася за:

* Отделен служител;
* Група служители;
* Административна единица (направление, дирекция, отдел);
* Кореспондент;
* Група кореспонденти;

и др.

Анализът може да бъде стандартен, с използване на бързи предефинирани справки или посредством комплексно търсене.

Допълнителен анализ и контрол по снемането от отчет на изпълнени резолюции се осъществява и през модул *Оперативна информация* на АИС от техническите изпълнители или други оторизирани служители в административните звена.

**Забележка:** Всеки ръководител извършва постоянен контрол на повереното му звено чрез АИС. Погрешна е практиката един служител да отговаря за контрола на преписките в цялата администрация.

# РЕФЕРЕНЦИИ И ПРИЛОЖЕНИЯ

1. **АКСТЪР ОФИС** Ръководство за администратора ноември 2019
2. **АКСТЪР ОФИС** Ръководство за потребителя ноември 2019
3. **АКСТЪР PKI/е-подпис** Ръководство за потребителя
4. **АКСТЪР е-СЪГЛАСУВАНЕ** Ръководство за администратора
5. **АКСТЪР е-СЪГЛАСУВАНЕ** Ръководство за потребителя
6. **АКСТЪР КОМУНИКАТОР** Ръководство за потребителя
7. **АКСТЪР е-ВРЪЧВАНЕ** Ръководство за потребителя

**Правила за графичното и езиково оформяне на документите.** (Виж за пример документът, изработен от МРРБ)

**Образци и бланки от Вътрешни правила за оборот на електронни документи и документи на хартиен носител***.* (Виж за пример документът, изработен от МРРБ)

**Забележка:** Документите по т.т.1-7 се предоставят при инсталиране на продуктите