



**УТВЪРЖДАВАМ:**

*Поля Цоновска*

*Кмет на община Долна Митрополия*

*Дата:*

## **ВЪТРЕШНИ ПРАВИЛА**

### **ЗА ОБОРОТ НА ЕЛЕКТРОННИ И ХАРТИЕНИ ДОКУМЕНТИ В ОБЩИНСКА АДМИНИСТРАЦИЯ ДОЛНА МИТРОПОЛИЯ**

#### **1 ОБЩИ ПОЛОЖЕНИЯ**

##### **1.1 Цел**

С този документ се урежда организацията и технологията за осъществяване на оборота на електронни документи и документи на хартиен носител в Общинска администрация Долна Митрополия.

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.

##### **1.2 Обхват**

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

##### **1.3 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.

### 1.4 Инструмент

Административната информационната система /АИС/ за управление на документооборота и административните процеси **АКСТЪР ОФИС /Системата/** подпомага и автоматизира процесите по документооборота 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)**

### 1.5 Отговорности

Вътрешните правила за организацията на оборота на документи на електронен и хартиен носител са задължителни за всички служители на общинска администрация Долна Митрополия. 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 общинска администрация Долна Митрополия.

**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 общинска администрация Долна Митрополия са длъжни:**

- Да работят само с регистрирани в АИС АКСТЪР ОФИС документи;
- Да обработват подадените им електронни документи, **без да правят хартиени копия;**
- 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;



## ОБЩИНА ДОЛНА МИТРОПОЛИЯ, ОБЛАСТ ПЛЕВЕН

---

- 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 общинска администрация Долна Митрополия, 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.

Старши експерт „Информационно обслужване“ и главен експерт „Мрежова информационна сигурност“ 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 общинска администрация Долна



Митрополия по Закона за достъп до обществена информация, утвърдени със заповед на Кмета на община Долна Митрополия.

## 2 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.

### 2.1 Форматиране на страниците

Всички документи, включени в обхвата на настоящите правила се формират съгласно Приложение 1 „*Правила за графичното и езиково оформяне на документите*“ към настоящия документ.

### 2.2 Структуриране на документите

Всички документи, включени в обхвата на настоящите правила се структурират съгласно приложение „*Образци и бланки*“.

### 2.3 Идентификация на документите

Всеки документ има уникален идентификационен номер, който се определя в момента на създаването му 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.

## 3 УПРАВЛЕНИЕ НА ДОКУМЕНТИ

### 3.1 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 вътрешноеведомствени нужди;

Регистрацията на входящите и изходящите документи се извършва от главен специалист „Деловодство“. 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 баланс.

### 3.2 Входящи документи

Входящите документи са създадени от друга администрация, гражданин или фирма и могат да постъпят в Общинска администрацията Долна Митрополия 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/ - **АКСТЪР КОМУНИКАТОР**;
  - Чрез имейл или чрез модула **АКСТЪР МЕЙЛ КЛИЕНТ** (ако администрацията използва този продукт);
  - Чрез електронни услуги на администрацията (УЕБ приложение) или чрез системата **АКСТЪР МОБИЛНИ и/или УЕБ УСЛУГИ** (ако администрацията използва този продукт);
  - Чрез системата за сигурно връчване (*e*-връчване) или чрез модула **АКСТЪР e-ВРЪЧВАНЕ** (ако администрацията използва този продукт).

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.

### 3.2.1. Проверка на входящия електронен документ - общи правила

Независимо от какъв източник е постъпил 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 регистрацията) и се посочват причините за това.

*Възможните причини за отказ от регистрацията 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 на 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 регистрацията се изпраща на изпращача по канала, по който е пристигнал документът в администрацията.

### 3.2.2. Регистрацията 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. Служителят 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, служителят, регистриращ документа избира към кой служител да бъде насочен документа, за да може да започне неговата обработка. Секретарят на общината, който 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 причина се връща на изпращащата документа администрация за да анализират причината за отказ за регистрация.

Повторно изпратен документ не се регистрира. Системата дава индикация на служителя, че документът е получен за втори път чрез „присвояване“ на съобщението „**Повторно получен**“ в полето за Относно на документа. Писмото се отказва от регистрация чрез команда *Отказ от регистрация* на АИС и вписване на входящ номер, с който вече е регистриран документа във общинска администрация Долна Митрополия.

Документ с установено наличие на зловреден софтуер не се регистрира.

### 3.2.3. Проверка на входящ документ, постъпил през имейл

Служителят, имащ права да обработва съобщенията, постъпващи през служебната електронна поща, ползва възможностите на модула **АКСТЪР МЕЙЛ КЛИЕНТ**



При използване на модула **АКСТЪР МЕЙЛ КЛИЕНТ** от получения имейл автоматично се извлича информация, която се разпределя по следния начин:

- подателят на имейла се добавя като кореспондент на новия документ в системата **АКСТЪР ОФИС**. Търси се за наличен кореспондент по неговото име и имейл:
  - ✓ ако такъв не бъде намерен се показва форма за създаване на нов кореспондент със съответните данни;
  - ✓ в случай, че този кореспондент съществува в системата, но няма въведен имейл, е добре да се редактират неговите данни като се добави този имейл, за да не се създава дублиране на кореспонденти.
- текстовата част на имейла се добавя като описание на документа в полето Относно;
- прикачените файлове от имейла (ако има налични такива) се прикачат като оригинали към новосъздадения документ в системата **АКСТЪР ОФИС**.

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

Служителят, който има права да обработва съобщенията, постъпващи през ССЕВ използва модула **АКСТЪР е-ВРЪЧВАНЕ**.

Проверката за входящи документи, получени през ССЕВ се извършва от страницата **Система за сигурно електронно връчване** в системата **АКСТЪР ОФИС**. 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.

### 3.3 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 – чрез модула **АКСТЪР КОМУНИКАТОР**;
- Изпращане чрез е-мейл или чрез модула **АКСТЪР МЕЙЛ КЛИЕНТ** (ако администрацията използва този продукт);
- Предоставяне чрез уеб интерфейс;
- Връчване чрез системата за е-връчване или чрез модула **АКСТЪР е-ВРЪЧВАНЕ** (ако администрацията използва този продукт).

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 (даването на изходящ номер) се извършва от служител, имащ права да регистрира документи.

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

### 3.3.1 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 АКСТЪР ОФИС. Регистрацията може да стане непосредствено преди изпращане, но документът може и да съществува, както и може да е част от вече създадена преписка;
- Регистрация на изходящ документ в АИС АКСТЪР ОФИС 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, съдържащи изходящия документ в електронен вид.
    - Подписване на прикачения/ните файлове с квалифициран електронен подпис от Кмета на община Долна Митрополия 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 регистрацията на документа, се предприемат действия за отстраняване на причините за отказ от регистрация.

### 3.3.2 Извеждане и изпращане на документ през ССЕВ

Ако администрацията използва модула **АКСТЪР e-ВРЪЧВАНЕ**, при създаване на нов документ или при изготвяне на отговор на съществуващ такъв, автоматично се попълват кореспондентите от избрания документ, както и оригиналите му.

Когато документът е в отговор на преписка, служителят, който ще извежда и изпраща документа трябва да попълни номера на документа



### 3.3.3 Извеждане и изпращане на документ през е-мейл

В случай, че администрацията използва модула **АКСТЪР МЕЙЛ КЛИЕНТ**, всеки документ, регистриран в системата **АИС АКСТЪР ОФИС**, може да бъде изпратен по имейл до съответния кореспондент. Ако избраният за изпращане документ съдържа прикачени оригинали, служителят, който ще изпраща документа трябва да посочва кои от оригиналите да се прикачат към имейла.

### 3.4 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.

### 3.5 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.



### 3.6 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, определени от конкретен атрибут на документа.

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

### 3.7 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 на 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 чрез приложение „*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 АКСТЪР ОФИС от изготвящия служител.

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

### 3.8 Заверка на документ

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

- Отпечатва документа;
- Заверява го с щемпел (печат) и подпис;
- **„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).



### 4 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 основни 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 АКСТЪР ОФИС**. Срокът на задачата включва и времето, необходимо за нейното изпълнение, включително и времето за отчитането ѝ.
- **Отчитане на изпълнението на задачата** в **АИС АКСТЪР ОФИС** 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 АКСТЪР ОФИС**.

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 АКСТЪР ОФИС**.

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 задачата;
- При очертаващо се неизпълнение или забавяне на изпълнението е необходимо да бъде информиран прекият ръководител до два работни 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.



### 4.1 Резолиране/насочване на документите

#### Общите правила по поставяне на резолюция са следните:

- Резолирането на документи се извършва чрез **АИС АКСТЪР ОФИС**;
- 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;
- Определени, повтарящи се периодично и произтичащи от вътрешни правила задачи, се регистрират в **АИС АКСТЪР ОФИС** чрез предварително дефинирани 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 деловодството, означава, че документът трябва да бъде „приключен“ от деловодител, а ако има хартиен екземпляр, същият трябва да бъде съхранен на мястото, където се съхраняват документите със същия класификационен индекс.
- Приключването на преписката, към която се отнася документът, се извършва, ако всички необходими действия са извършени с приключването на документа.

#### Ръководителите или техническите им сътрудници:

- Регистрират поставената резолюция в **АИС АКСТЪР ОФИС** 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 АКСТЪР ОФИС** по утвърдения ред;
- Административни звена, получили информация и материали от компетентността на други звена, ги връщат в деловодството за пренасочване и резолиране към отговорните служители;
- Административни звена, получили документи с резолюция по въпроси, които не са в рамките на техните функции и компетенции, връщат преписката към резолиращия за разпределение по компетентност.

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

**Не се допуска отпечатването на електронен документ с цел резолиране**



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

### 4.2 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 сътрудник да бъде извършвано от тях, работейки от името на Ръководителя (**но не с неговия акаунт!**). Отговорността за точността на въведените данни е на Ръководителя.

### 4.3 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*.

### 4.4 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 електронно съгласуване е описана в ръководството на модул **АКСТЪР e-СЪГЛАСУВАНЕ**.

В зависимост от възприетата практика, съгласуването може да се извърши само с текстово потвърждение или с текстово потвърждение заедно 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.

#### 4.5 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 ръководството на **АКСТЪР e-СЪГЛАСУВАНЕ**.

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

#### 4.6 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.

#### 4.7 Активиране на документ

Активирането е операция, при която документът се „изважда“ от приключено състояние 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 завърши, той отново се приключва.

#### 4.8 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**.

### 5 АДМИНИСТРАТИВНИ УСЛУГИ И ПРОЦЕДУРИ

#### 5.1 Общи положения

Всяка администрация поддържа определен брой регистри и 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*.



### 5.2 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.

Описанието на технологичните карти отговаря на описанието на процедурите в Наръчника по качество за администрациите, които имат сертификация по **ISO 9001**. При всички случаи процедурите могат да се оформят в приложение.

### 5.3 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 – **АКСТЪР КОМУНИКАТОР**;
- Посредством системата за е-връчване или чрез модула **АКСТЪР е-ВРЪЧВАНЕ** (ако администрацията използва този продукт);
- Посредством портала за е-услуги на администрацията или чрез **АКСТЪР МОБИЛНИ и/или УЕБ УСЛУГИ** (ако администрацията използва този продукт);

Задача на деловодителя 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, изпълняващи задачи в деловодната система преминават през периодично обучение.

## 6 КОНТРОЛ НА АДМИНИСТРАТИВНИЯ ПРОЦЕС

### 6.1 Контрол на достъпа

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

### 6.2 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.

Когато администрацията е внедрила модул **АКСТЪР ПЪЛНОТЕКСТОВО ТЪРСЕНЕ** търсенето може да става и по ключови думи от текста в документа.

### 6.3 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 АКСТЪР ОФИС**)

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

### 6.4 Контрол на преписка

Автоматична справка за цялата преписка, включително всички свързани документи и техните задачи, може да бъде изведена от основния панел, в долната му част, чрез формата *Свързани документи-дърво*. Показаният резултат може да бъде съхранен във формат **MS WORD, \*RTF, TXT** или **HTML**.

## 7 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. Не се допуска един служител да отговаря за контрола на преписките в цялата администрация.**

### 8 РЪКОВОДСТВА

1. **АКСТЪР ОФИС** Ръководство за администратора
2. **АКСТЪР ОФИС** Ръководство за потребителя
3. **АКСТЪР е-СЪГЛАСУВАНЕ** Ръководство за администратора
4. **АКСТЪР е-СЪГЛАСУВАНЕ** Ръководство за потребителя
5. **АКСТЪР КОМУНИКАТОР** Ръководство за потребителя
6. **АКСТЪР е-ВРЪЧВАНЕ** Ръководство за потребителя

### ЗАКЛЮЧИТЕЛНИ РАЗПОРЕДБИ

§1. Разпоредбите на тази инструкция са задължителни за всички длъжностни лица от общинската администрация и влизат в сила след утвърждаването ѝ от Кмета на община Долна Митрополия.

§2. Контролът по прилагането и спазване на разпоредбите на инструкцията се осъществява от секретаря на община Долна Митрополия.

§3. Настоящата инструкция отменя Инструкция за документооборота и информационно-деловодната дейност, в общинска администрация гр. община Долна Митрополия –ноември 2019 година.

#### Приложение:

1. **Правила за графичното и езиково оформяне на документите.**
2. **Образци и бланки**

#### Изготвил:

Нина Цветанова – Началник на отдел „АИТО“

#### Съгласувал:

Десислава Манова – Секретар на община Долна Митрополия