



КРАТКО РЪКОВОДСТВО · СЕКТОР · ДЪРЖАВНА АДМИНИСТРАЦИЯ

Заявления, доказателства, възражения: всичко в една купчина? Оттук нататък всяко заявление стига до бюрото ви вече прочетено.

Заявления, доказателства, пълномощни и възражения пристигат на гишето, по пощата и по имейла, често като една купчина поща. Това кратко ръководство показва как PaperOffice разделя и разпознава документите, чете данните от заявленията и ги свързва по номер на преписка. За общини, окръжни управи и агенции.

ЗА КАКВО СТАВА ДУМА

Пощенската купчина се превръща в отделни документи, данните от заявленията пристигат като полета с източник, липсващите задължителни данни отиват за проверка, а документите с еднакво изписан номер на преписка стоят един до друг.

01 · СЪЩНОСТТА НА ПРОБЛЕМА

Заявлението идва на хартия. Доказателствата идват по-късно.

Всеки ден административното обслужване и пощата получават заявления, доказателства, пълномощни и възражения, на гишето, по пощата и по имейла. Много се попълва на ръка, а приложенията пристигат отделно. Преди заявлението да може да бъде обработено, то се сортира, преписва се и се проверява за пълнота.

ЗАЩО СЕ СЛУЧВА

**Една купчина, много
преписки**

Пощата сканира пощата на деня наведнъж. Къде свършва едно заявление и къде започва следващото свидетелство за регистрация, става ясно само на този, който прелиства PDF файла страница по страница.

**Формуляри, попълнени на
ръка**

Заявителите попълват формулярите с химикалка, отбелязват квадратчета и добавят бележки на полето. Име, адрес и номер на преписка се преписват наново, а разменена цифра се вижда едва в решението.

**Доказателствата пристигат
по-късно**

Доказателство за доходи, пълномощно или възражение пристигат седмици след заявлението. Те принадлежат към същата преписка, но пак попадат в друга купчина.

КАК СЕ ЗАБЕЛЯЗВА

- Всяка сутрин дневната поща се разделя на ръка на отделни заявления и доказателства.
- Име, адрес и номер на преписка се преписват от формуляра в системата за управление на преписки.
- Дали заявлението е попълнено напълно, личи едва когато някой го прелисти.
- Късно доказателство се търси във входящата кошница, входящата кутия и папката със сканирания.
- Копията за разглеждане на преписката се зачертават с маркер и се сканират отново.

02 · ПОДХОДЪТ С PAPEROFFICE

Разделяне, четене, свързване по номер на преписка.

Вашата система за управление на преписки остава системата за обработка и решения. PaperOffice поема приема преди нея: разделя, разпознава, чете данните от заявленията, свързва документите и предава заличени копия. Решението по заявлението се взема винаги от отговорния служител.

1

Разделяне на пощенската купчина

Split Agent открива къде свършва документ в комбинирано сканиране, премахва празните страници и наименоува всяка част. Посоченото приложение остава с основния документ.

МОДУЛ: SPLIT AGENT

2

Разпознаване на входящите документи

AI-DMS разпознава видове като административен формуляр, регистрация, фиш за заплата, пълномощно и разрешително за строеж. Свой вид, например възражение, добавяте сами с кратко описание.

МОДУЛ: КЛАСИФИКАЦИЯ

3

Данни от заявлението като полета

Шаблонът **Government Forms** чете номера на формуляра, заявителя, номера на преписката, датата на подаване, отбелязаните квадратчета и приложените документи. Формулярите, попълнени на ръка, работят с Ultra.

МОДУЛ: IDP AGENT

4

Свързване по номер на преписка

От AI-DMS Premium PaperOffice чете номера на документи, референции и операции. Ако заявление и доказателство в един Workspace показват еднакво изписан номер на преписка, графът ги свързва.

МОДУЛ: KNOWLEDGE GRAPH

5

Заличено предаване

При искане за достъп до информация сценарият **GDPR Request (Art. 15)** заличава данните на трети лица в копие, с преглед. Копието се изпраща с връзка и парола, а всеки достъп се записва.

МОДУЛ: СИГУРНО ИЗПРАЩАНЕ ПО ИМЕЙЛ

03 · В ПРИЛОЖЕНИЕТО

От пощенската купчина до прочетена преписка.

Така пощата и една дирекция настройват процеса. Нужни са Workspace за дирекция с AI-DMS Premium, Split Agent и няколко типични заявления за тест.

1

По един Workspace за дирекция

Под **Document AI > Workspaces** създайте по един Workspace за дирекция, изберете за вид Business или Compliance, задайте AI-DMS Premium и присвойте груповите права.

2

Разделяне на пощенската купчина

Създайте Split Agent с дирекцията като цел. Изберете комбинираното сканиране, отворете

Действия > Агенти и работни процеси > Split и изберете **Изпълнете чрез Split Agent**. Оригиналната купчина се запазва.

3

Четене на полетата на заявлението

Изберете приложение и създайте агент от шаблона **Government Forms** в раздела

Действия > Агенти и работни процеси > IDP. Запазете задължителните полета за заявителя и номера на делото, а всички останали полета задайте като **Игнориране в KPI**.

4

Преглед на преписката

В списъка с документи изберете изгледа **Транзакции** под **Опции**. Документите, свързани от Knowledge Graph, стоят заедно; двойно щракване отваря всеки документ.

5

Заличаване за разглеждане

Заличете с преглед под **Действия > Агенти и работни процеси > Redact**, сценарий **GDPR Request (Art. 15)**. Проверете всяко място, после предайте копието със сигурно предаване с парола.

СЪВЕТ ОТ ПРАКТИКАТА

Номерът на преписката на всяко писмо Посочвайте номера на преписката в потвържденията за получаване и в исканията за документи и помолете заявителите да го цитират без промяна заедно с доказателствата. Knowledge Graph тогава свързва късните документи със заявлението по време на обработката.

04 · ПРИМЕР

Административното обслужване сортира дневната поща.



Общинска администрация със 140 служители приема заявления на гишето и по пощата в административното си обслужване, например за жилищни помощи и разрешителни за паркиране на жители. Опитен служител сортира всяка сутрин пощенската купчина, съпоставя доказателствата с номерата на преписките и проверява всяко заявление за пълнота.

ПРЕДИ

- Той разделя сканираната дневна поща на ръка на отделни заявления и доказателства.
- Заявителя и номера на преписката преписва от формуляра в системата за управление на преписки.
- Липсващ задължителен данни разбира само когато прелисти.
- Копията за разглеждане на преписката зачертава с маркер и ги сканира отново.

С PAPEROFFICE

- Split Agent разделя дневната поща и приложенията остават при своето заявление.
- Шаблонът **Government Forms** чете заявителя и номера на преписката, с източника във формуляра.
- Ако задължителен данни липсва, се създава задача за проверка, а **IDP Review** показва заявлението.
- Доказателствата с еднакво изписан номер на преписката стоят при заявлението в изгледа **Транзакции**.

Измислен пример за илюстрация. Проверете на вашите собствени формуляри дали разделянето и полетата са верни и изяснете правните основания и защитата на данните с отговорните звена във вашата организация.

05 · КОНТРОЛЕН СПИСЪК

Готова ли е вашата дирекция за прочетен прием?

Преминете през тези точки с пощата, дирекцията, ИТ и защитата на данните. Повечето могат да се изпробват на набор от примерни формуляри.

- | | |
|--|---|
| ☐ Решено е дали създавате по един Workspace за дирекция, за процедура или за служба. | ☐ За всеки Workspace е зададено кои групи могат да четат, да качват или да правят всичко. |
| ☐ Workspaces с чувствителни преписки са Business или Compliance и искат парола или SMS код. | ☐ Новите документи работят с AI-DMS Premium, ръкописните формуляри — с Ultra. |
| ☐ Split Agent е тестван с примерни купчини от пощата. | ☐ Вашите собствени видове, например възражение, са настроени с кратко указание за AI. |
| ☐ Задължителните полета за всеки вид заявление са зададени и е избрана опашка за проверка. | ☐ Потвържденията за получаване и исканията за документи посочват номера на преписката. |
| ☐ Който решава, проверява всяка стойност, взета от мястото ѝ във формуляра. | ☐ Определено е кой сценарий за заличаване важи за разглеждане на преписка и за искане за достъп до информация. |

06 · ЧЕСТО ЗАДАВАНИ ВЪПРОСИ

Какво първо питат дирекциите, ИТ и защитата на данните.

Решава ли AI по заявлението?

Решението се взема от отговорния служител. PaperOffice разделя, разпознава и чете приема и поставя липсващите задължителни данни за проверка. За всяка прочетена стойност полето показва местоположението ѝ във формуляра.

Четат ли се формулярите, попълнени на ръка?

Да. С AI-DMS Ultra AI-OCR разпознава и ръкописа, ред по ред с позиция и увереност. Шаблонът **Government Forms** чете отбелязаните квадратчета като отделно поле. Проверявайте трудночетимите места в оригинала.

Как дирекциите остават отделни?

Чрез собствени Workspaces с права по група: преглед и изтегляне, плюс качване, или пълен достъп. Сървърът проверява тези права при всяко извикване — от приложението, през REST API и през MCP.

Как забелязваме непопълнено заявление?

Всяко поле започва като задължително. Запазете това за заявителя или номера на делото и задайте останалите като **Игнориране в KPI**. Ако липсва стойност и е избрана опашка за преглед, се създава задача за преглед, а **IDP Review** показва липсващите данни. Включено в плана Professional.

Как данните стигат до нашата система за управление на преписки?

Като експорт на полетата с данни в XLSX, CSV или JSON. През REST API стартирате агент с POST /documents/idp-agent-run и извличате полетата; AI асистентите ползват MCP инструмента po_documents_idp_agent_run.

Как заличаваме за публикуване?

Под **Действия > Агенти и работни процеси > Redact** избирате сценария за целта; за уебсайт и преса — най-голямата анонимизация. Проверявате всяко място в прегледа, текстът отдолу се премахва от копие, а оригиналът остава непроменен.

07 · КАК ДА ЗАПОЧНЕТЕ

Разделете следващата си дневна поща.

Създайте акаунт на app.paperoffice.ai, настройте Workspace за една дирекция и разделете примерна купчина със Split Agent. Плащате за обработеното; страницата с цени показва нивата.

Започнете с примерни формуляри

Попълнете най-често използваните си формуляри с измислени данни, някои на ръка, и ги сканирайте като една купчина. Така тестовите разделянето и полетата без реални данни на граждани.

Задайте задължителните полета

Решете за всеки вид заявление кои данни са задължителни и кой поема отворените задачи за проверка.

Включете защитата на данните

Покажете на службата по защита на данните правата на Workspace, защитата на достъпа и сценариите за заличаване, преди да се обработват реални заявления.

ТЕХНИЧЕСКИ ЛИСТОВЕ ПО ТЕМАТА

Split Agent

paperoffice.ai/downloads/paperoffice-ai-datasheet-pdf-split-bg.pdf

Класификация

paperoffice.ai/downloads/paperoffice-ai-datasheet-classification-bg.pdf

IDP Agent

paperoffice.ai/downloads/paperoffice-ai-datasheet-idp-intelligent-document-processing-bg.pdf

Knowledge Graph

paperoffice.ai/downloads/paperoffice-ai-datasheet-knowledge-graph-bg.pdf

Сигурно изпращане по имейл

paperoffice.ai/downloads/paperoffice-ai-datasheet-audit-safe-email-delivery-bg.pdf

Workspaces

paperoffice.ai/downloads/paperoffice-ai-datasheet-workspaces-bg.pdf

ОЩЕ ПО ТЕМАТА

Държавна администрация

paperoffice.ai/bg/solutions/industriya/ai-obshtestven-sektor-pravitelstvo-upravlenie-na-dokumenti



ОЩЕ ПО ТЕМАТА

paperoffice.ai/bg/solutions/industriya/ai-obshtestven-sektor-pravitelstvo-upravlenie-na-dokumenti

ЦЕНИ

paperoffice.ai/en/pricing

КОНТАКТ

paperoffice.ai/bg/kontakt