

PAPEROFFICE
ENTERPRISE./AI

GHID SCURT · SECTOR · ADMINISTRAȚIE PUBLICĂ

Cereri, dovezi, contestații: totul într-un singur teanc?

De acum, fiecare cerere ajunge pe birou deja citită.

Cererile, dovezile, procurile și contestațiile ajung la ghișeu, pe poștă și prin e-mail, adesea ca un singur teanc de corespondență. Acest ghid scurt arată cum PaperOffice le separă și le recunoaște, citește datele cererilor și le leagă după numărul dosarului. Pentru primării, județe și agenții.

DESPRE CE ESTE VORBA

Un teanc de corespondență devine documente individuale, datele cererilor ajung ca și câmpuri cu sursa lor, detaliile obligatorii lipsă merg la verificare, iar documentele cu același număr de dosar scris identic stau alăturea.

01 · PROBLEMA

Cererea vine pe hârtie. Dovezile vin mai târziu.

În fiecare zi, biroul de servicii pentru cetățeni și serviciul de corespondență primesc cereri, dovezi, procuri și contestații, la ghișeu, pe poștă și prin e-mail. Multe se completează de mână, iar anexele vin separat. Înainte ca o cerere să poată fi soluționată, ea trebuie sortată, recopiată și verificată pentru completitudine.

DE CE APARE

Un teanc, multe dosare

Serviciul de corespondență scanează corespondența zilei dintr-o singură trecere. Unde se termină o cerere și unde începe următoarea adeverință de înregistrare devine clar doar pentru cel care parcurge PDF-ul pagină cu pagină.

Formulare completate de mână

Solicitanții completează formularele cu pixul, bifează căsuțe și adaugă note pe margine. Numele, adresa și numărul dosarului se recopiază, iar o cifră inversată se observă abia la decizie.

Dovezile vin mai târziu

Dovada veniturilor, procura sau o contestație sosesc săptămâni după cerere. Ele aparțin aceluiași dosar și totuși ajung în alt teanc.

CUM SE OBSERVĂ

- Corespondența zilei este separată manual în cereri și dovezi, în fiecare dimineață.
- Numele, adresa și numărul dosarului sunt recopiate din formular în sistemul de gestionare a dosarelor.
- Dacă o cerere este completă se vede abia când cineva o parcurge pagină cu pagină.
- O dovadă târzie este căutată în tava de intrare, în cutia poștală și în dosarul de scanări.
- Copiile pentru consultarea dosarului sunt înnegrite cu un marker și scanate din nou.

02 · MODUL DE LUCRU CU PAPEROFFICE

Separați, citiți, legați după numărul dosarului.

Sistemul dumneavoastră de gestionare a dosarelor rămâne sistemul pentru procesare și decizii. PaperOffice se ocupă de preluare înaintea lui: separă, recunoaște, citește datele cererilor, leagă documentele și eliberează copii anonimizate. Decizia asupra unei cereri o ia întotdeauna persoana responsabilă.

1

Separați teancul de corespondență

Split Agent detectează unde se termină un document într-o scanare combinată, elimină paginile goale și denumește fiecare parte. Anexa anunțată rămâne împreună cu documentul principal.

MODUL: SPLIT AGENT

2

Recunoașteți ce intră

AI-DMS recunoaște tipuri precum formularul guvernamental, adeverința de înregistrare, fluturașul de salariu, procura și autorizația de construire. Adăugați propriile tipuri, precum contestația, cu o scurtă instrucțiune.

MODUL: CLASIFICARE

3

Datele cererii ca și câmpuri

Șablonul `Government Forms` citește numărul formularului, solicitantul, numărul dosarului, data depunerii, selecțiile din căsuțele de bifat și documentele justificative. Formularele completate de mână rulează pe Ultra.

MODUL: IDP AGENT

4

Legați după numărul dosarului

Din AI-DMS Premium, PaperOffice citește numerele documentelor, de referință și ale tranzacțiilor. Dacă cererea și dovada dintr-un Workspace arată un număr de dosar scris identic, Knowledge Graph le leagă.

MODUL: KNOWLEDGE GRAPH

5

Eliberați anonimizat

Pentru o cerere de informații, scenariul `GDPR Request (Art. 15)` anonimizează datele terților dintr-o copie, cu previzualizare. Copia pleacă printr-un link cu parolă, iar fiecare accesare este înregistrată.

MODUL: LIVRARE SIGURĂ PRIN E-MAIL

03 · ÎN APLICAȚIE

De la teancul de corespondență la un dosar citit.

Așa configurează procesul serviciul de corespondență și un departament. Aveți nevoie de câte un Workspace pentru fiecare departament, cu AI-DMS Premium, de un Split Agent și de câteva cereri tipice pentru testare.

1

Un Workspace pentru fiecare departament

Sub `Document AI › Workspaces`, creați câte un Workspace pentru fiecare departament, alegeți ca tip Business sau Compliance, setați AI-DMS Premium și atribuiți drepturile de grup.

2

Separați teancul de corespondență

Creați un Split Agent cu departamentul ca țintă. Selectați scanarea combinată, deschideți `Acțiuni › Agenți și fluxuri de lucru › Split` și alegeți `Execută prin Split Agent`. Teancul original se păstrează.

3

Citiți câmpurile cererii

Selectați o aplicație și creați un agent din șablonul `Government Forms` din `Acțiuni › Agenți și fluxuri de lucru › IDP`. Păstrați câmpurile obligatorii pentru solicitant și numărul dosarului, iar toate celelalte câmpuri setați-le la `Ignorat în KPI`.

4

Vedeți dosarul

În lista de documente, în meniul `Opțiuni` alegeți vizualizarea `Tranzacții`. Documentele legate de Knowledge Graph stau împreună; un dublu clic deschide fiecare document.

5

Anonimizați pentru consultarea dosarului

Anonimizați cu previzualizare sub `Acțiuni › Agenți și fluxuri de lucru › Redact`, scenariul `GDPR Request (Art. 15)`. Verificați fiecare loc, apoi eliberați copia prin livrare securizată, cu parolă.

SFAT DIN PRACTICĂ

Treceți numărul dosarului pe fiecare scrisoare Menționați numărul dosarului în confirmările de primire și în cererile de documente, și cereți solicitanților să-l citeze neschimbat împreună cu dovezile. Knowledge Graph leagă atunci documentele târzii de cerere în timpul procesării.

04 · UN EXEMPLU

Un birou de servicii pentru cetățeni sortează corespondența zilei.



O administrație a unui oraș cu 140 de angajați primește cereri la ghișeu și pe poștă, în biroul său de servicii pentru cetățeni, de exemplu pentru ajutor de locuință și permise de parcare pentru rezidenți. Un funcționar cu experiență sortează în fiecare dimineață teancul de corespondență, potrivește dovezile cu numerele de dosar și verifică fiecare cerere pentru completitudine.

ÎNAINTE

- El separă manual corespondența zilei scanată în cereri și dovezi separate.
- Recopiază solicitantul și numărul dosarului din formular în sistemul de gestionare a dosarelor.
- Vede că lipsește un detaliu obligatoriu abia când parcurge pagină cu pagină.
- Înnegrește cu un marker copiile pentru consultarea dosarului și le scanează din nou.

CU PAPEROFFICE

- Split Agent separă corespondența zilei, iar anexele rămân lângă cererea lor.
- Șablonul `Government Forms` citește solicitantul și numărul dosarului, cu sursa din formular.
- Dacă lipsește un detaliu obligatoriu, se creează o sarcină de verificare, iar `IDP Review` arată cererea.
- Dovezile cu numărul dosarului scris identic stau agățate de cerere în vizualizarea `Tranzacții`.

Un exemplu inventat, pentru ilustrare. Verificați pe formularele proprii dacă separarea și câmpurile sunt corecte, iar temeiurile juridice și protecția datelor le clarificați cu unitățile responsabile din organizația dumneavoastră.

05 · LISTĂ DE VERIFICARE

Este departamentul dumneavoastră pregătit pentru o preluare citită?

Parcurgeți aceste puncte cu serviciul de corespondență, departamentul, IT-ul și protecția datelor. Cele mai multe pot fi încercate pe un set de formulare-eșantion.

- [ ] S-a decis dacă creați câte un Workspace pentru fiecare departament, pentru fiecare procedură sau pentru fiecare birou.
- [ ] Workspace-urile cu dosare sensibile sunt Business sau Compliance și cer parolă sau cod SMS.
- [ ] Split Agent a fost testat pe teancuri-eșantion de la serviciul de corespondență.
- [ ] Câmpurile obligatorii pe tip de cerere sunt stabilite, iar o coadă de verificare este aleasă.
- [ ] Cine decide verifică fiecare valoare preluată în locul ei sursă din formular.
- [ ] Pentru fiecare Workspace este stabilit ce grupuri pot citi, încărca sau pot face totul.
- [ ] Documentele noi rulează pe AI-DMS Premium, formularele scrise de mână pe Ultra.
- [ ] Propriile tipuri, precum contestația, sunt configurate cu o scurtă instrucțiune pentru AI.
- [ ] Confirmările de primire și cererile de documente menționează numărul dosarului.
- [ ] Este stabilit ce scenariu de anonimizare se aplică pentru consultarea dosarului și pentru cererile de informații.

06 · ÎNTREBĂRI FRECVENTE

Ce întreabă mai întâi departamentele, IT-ul și protecția datelor.

Decide AI-ul asupra unei cereri?

Decizia o ia persoana responsabilă. PaperOffice separă, recunoaște și citește preluarea și pune detaliile obligatorii lipsă la verificare. Pentru fiecare valoare citită, câmpul de date arată locul sursei din formular.

Se citesc formularele completate de mână?

Da. Cu AI-DMS Ultra, AI-OCR recunoaște și scrisul de mână, rând cu rând, cu poziție și încredere. Șablonul `Government Forms` citește selecțiile din căsuțele de bifat ca un câmp propriu. Verificați locurile greu lizibile în original.

Cum rămân departamentele separate?

Prin Workspace-uri proprii, cu drepturi pe grup: vizualizare și descărcare, plus încărcare, sau acces complet. Serverul verifică aceste drepturi la fiecare apel, din aplicație, prin REST API și prin MCP.

Cum observăm o cerere completată incomplet?

Fiecare câmp începe ca fiind obligatoriu. Păstrați această configurație pentru solicitant sau numărul dosarului și setați restul la `Ignorat în KPI`. Dacă o valoare lipsește și este aleasă o coadă de revizuire, se creează o sarcină de revizuire, iar `IDP Review` afișează lipsurile. Inclus în planul Professional.

Cum ajung datele în sistemul nostru de gestionare a dosarelor?

Ca export al câmpurilor de date în XLSX, CSV sau JSON. Prin REST API porniți un agent cu POST /documents/idp-agent-run și preluați câmpurile; asistenții AI folosesc instrumentul MCP po_documents_idp_agent_run.

Cum anonimizăm pentru publicare?

Sub `Acțiuni › Agenți și fluxuri de lucru › Redact` alegeți scenariul potrivit scopului; pentru site-ul web și presă, anonimizarea maximă. Verificați fiecare loc în previzualizare: textul de dedesubt se elimină din copie, iar originalul rămâne neschimbat.

07 · CUM SE ÎNCEPE

Separați următorul teanc de corespondență.

Creați un cont la app.paperoffice.ai, configurați un Workspace pentru un departament și separați cu Split Agent un teanc-eșantion. Plătiți pentru ceea ce procesați; pagina de prețuri arată nivelurile.

Începeți cu formulare-eșantion

Completați cele mai frecvente formulare cu date inventate, unele de mână, și scanați-le ca un singur teanc. Așa testați separarea și câmpurile fără date reale ale cetățenilor.

Stabiliți câmpurile obligatorii

Decideți pentru fiecare tip de cerere ce detalii sunt obligatorii și cine preia sarcinile de verificare deschise.

Implicați protecția datelor

Arătați biroului pentru protecția datelor drepturile pe Workspace, protecția accesului și scenariile de anonimizare, înainte ca cererile reale să fie procesate.

FIȘE TEHNICE PE ACEASTĂ TEMĂ

Split Agent
paperoffice.ai/downloads/paperoffice-ai-datasheet-pdf-split-ro.pdf

Clasificare
paperoffice.ai/downloads/paperoffice-ai-datasheet-classification-ro.pdf

IDP Agent
paperoffice.ai/downloads/paperoffice-ai-datasheet-idp-intelligent-document-processing-ro.pdf

Knowledge Graph
paperoffice.ai/downloads/paperoffice-ai-datasheet-knowledge-graph-ro.pdf

Livrare sigură prin e-mail
paperoffice.ai/downloads/paperoffice-ai-datasheet-audit-safe-email-delivery-ro.pdf

Workspaces
paperoffice.ai/downloads/paperoffice-ai-datasheet-workspaces-ro.pdf

MAI MULTE DESPRE ACEASTĂ TEMĂ

Administrație publică

paperoffice.ai/ro/solutions/industrie/gestionare-documente-sector-public-guvern-ai

MAI MULTE DESPRE ACEASTĂ TEMĂ

paperoffice.ai/ro/solutions/industrie/gestionare-documente-sector-public-guvern-ai

PREȚURI

paperoffice.ai/en/pricing

CONTACT

paperoffice.ai/ro/contact