



КРАТКОЕ РУКОВОДСТВО · ОТРАСЛЬ · ГОСУДАРСТВЕННОЕ УПРАВЛЕНИЕ

Заявления, подтверждения, возражения: всё в одной пачке? Теперь каждое заявление попадает к вам уже прочитанным.

Заявления, подтверждения, доверенности и возражения приходят в окно приёма, по почте и электронной почтой, часто одной почтовой пачкой. Это краткое руководство показывает, как PaperOffice разделяет и распознаёт их, читает данные заявлений и связывает их по номеру дела. Для муниципалитетов, районов и ведомств.

О ЧЁМ РЕЧЬ

Почтовая пачка превращается в отдельные документы, данные заявления приходят как поля с указанием источника, отсутствующие обязательные сведения уходят на проверку, а документы с одинаково написанным номером дела лежат рядом.

01 · СУТЬ ПРОБЛЕМЫ

Заявление приходит на бумаге. Подтверждения приходят позже.

Каждый день центр госуслуг и канцелярия получают заявления, подтверждения, доверенности и возражения в окне приёма, по почте и электронной почтой. Много заполняется от руки, а приложения приходят отдельно. Прежде чем заявление можно обработать, его нужно рассортировать, перепечатать и проверить на полноту.

ПОЧЕМУ ЭТО ПРОИСХОДИТ

Одна пачка, много дел

Канцелярия сканирует почту дня за один проход. Где заканчивается одно заявление и начинается следующее свидетельство о регистрации, понятно только тому, кто просматривает PDF страницу за страницей.

Формы заполнены от руки

Заявители заполняют формы шариковой ручкой, ставят галочки и делают пометки на полях. ФИО, адрес и номер дела перепечатываются, а переставленная цифра обнаруживается только в решении.

Подтверждения приходят позже

Подтверждение доходов, доверенности или возражение приходят через несколько недель после заявления. Они относятся к тому же делу, но всё равно попадают в другую пачку.

КАК ЭТО ЗАМЕТИТЬ

- Почта дня каждое утро вручную разбивается на отдельные заявления и подтверждения.
- ФИО, адрес и номер дела переписываются из формы в систему ведения дел.
- Полноту заполнения заявления видно только тогда, когда кто-то пролистывает его.
- Поздно пришедшее подтверждение ищут в лотке входящих, во входящих письмах и в папке сканов.
- Копии для ознакомления с делом закрашиваются маркером и сканируются заново.

02 · ПОДХОД С PAPEROFFICE

Разделить, прочитать, связать по номеру дела.

Ваша система ведения дел остаётся системой для обработки и решений. PaperOffice занимается приёмом до неё: разделяет, распознаёт, читает данные заявлений, связывает документы и выдаёт копии со скрытыми данными. Решение по заявлению всегда принимает ответственный сотрудник.

1

Разделить почтовую пачку

Split Agent находит в общем скане место, где заканчивается документ, убирает пустые страницы и называет каждую часть. Заявленное приложение остаётся с основным документом.

МОДУЛЬ: SPLIT AGENT

2

Распознать поступающее

AI-DMS распознаёт такие типы, как бланк ведомства, регистрационное свидетельство, расчётный листок, доверенность и разрешение на строительство. Свои типы, например возражение, вы добавляете короткой инструкцией.

МОДУЛЬ: КЛАССИФИКАЦИЯ

3

Данные заявления как поля

Шаблон **Government Forms** читает номер формы, заявителя, номер дела, дату подачи, отмеченные галочки и подтверждающие документы. Формы, заполненные от руки, обрабатываются на Ultra.

МОДУЛЬ: IDP AGENT

4

Связывать по номеру дела

Начиная с AI-DMS Premium PaperOffice читает номера документов, ссылок и операций. Если заявление и подтверждение в Workspace содержат одинаково написанный номер дела, граф связывает их.

МОДУЛЬ: KNOWLEDGE GRAPH

5

Выдавать со скрытием данных

Для запроса на предоставление сведений сценарий **GDPR Request (Art. 15)** скрывает данные третьих лиц в копии, с предпросмотром. Копия уходит по ссылке с паролем, и каждый доступ фиксируется.

МОДУЛЬ: ЗАЩИЩЁННАЯ ОТПРАВКА

03 · В ПРИЛОЖЕНИИ

От почтовой пачки к прочитанному делу.

Так канцелярия и отдел настраивают процесс. Нужны Workspace на отдел с AI-DMS Premium, Split Agent и несколько типичных заявлений для проверки.

1

Workspace на отдел

В разделе **Document AI** › **Workspaces** создайте Workspace на каждый отдел, выберите тип Business или Compliance, задайте AI-DMS Premium и назначьте групповые права.

2

Разделить почтовую пачку

Создайте Split Agent с отделом в качестве цели. Выберите общий скан, откройте **Действия** › **Агенты и рабочие процессы** › **Split** и выберите **Запуск через Split Agent**. Исходная пачка сохраняется.

3

Читать поля заявления

Выберите приложение и создайте агента из шаблона **Government Forms** в разделе **Действия** › **Агенты и рабочие процессы** › **IDP**. Оставьте обязательными поля заявитель и номер дела, а все остальные установите в значение **Игнорировать в KPI**.

4

Просмотреть дело

В списке документов выберите вид **Транзакции** в разделе **Параметры**. Связанные графом документы собираются вместе; двойной щелчок открывает каждый документ.

5

Скрыть данные для ознакомления с делом

Скрывайте данные с предпросмотром в разделе **Действия** › **Агенты и рабочие процессы** › **Redact**, сценарий **GDPR Request (Art. 15)**. Проверьте каждое место, затем передайте копию через безопасную отправку с паролем.

СОВЕТ ИЗ ПРАКТИКИ

Номер дела — в каждом письме Указывайте номер дела в подтверждениях о получении и в запросах документов, и просите заявителей приводить его без изменений вместе с подтверждениями. Knowledge Graph затем связывает поздние документы с заявлением во время обработки.

04 · ПРИМЕР

Центр госуслуг разбирает почту дня.



Городская администрация со 140 сотрудниками принимает заявления в окне приёма и по почте в центре госуслуг, например на жилищные пособия и пропуска для жителей. Опытный служащий каждое утро разбирает почтовую пачку, сопоставляет подтверждения с номерами дел и проверяет каждое заявление на полноту.

ДО

- Он вручную разбирает отсканированную почту дня на отдельные заявления и подтверждения.
- ФИО заявителя и номер дела он перепечатывает из формы в систему ведения дел.
- Недостающие сведения он замечает, только когда пролистывает документ.
- Копии для ознакомления с делом он закрашивает маркером и сканирует заново.

С PAPEROFFICE

- Split Agent разбирает почту дня, а приложения остаются с заявлением.
- Шаблон Government Forms читает заявителя и номер дела с указанием источника в форме.
- Если обязательного сведения нет, создаётся задача на проверку, а IDP Review показывает заявление.
- Подтверждение с одинаково написанным номером дела видно у заявления в виде Транзакции .

Вымышленный пример для наглядности. Проверьте на своих формах, правильно ли разделение и поля, а правовые основания и защиту данных уточните с ответственными подразделениями вашей организации.

05 · ЧЕК-ЛИСТ

Готов ли ваш отдел к прочитанному приёму?

Пройдите эти пункты вместе с канцелярией, отделом, ИТ и защитой данных. Большинство можно проверить на наборе образцовых форм.

- | | |
|---|--|
| ☐ Решено, создаёте ли вы один Workspace на отдел, на процедуру или на ведомство. | ☐ Для каждого Workspace задано, какие группы могут читать, загружать или делать всё. |
| ☐ Workspace с чувствительными делами имеют тип Business или Compliance и запрашивают пароль или код SMS. | ☐ Новые документы обрабатываются на AI-DMS Premium, рукописные формы на Ultra. |
| ☐ Split Agent протестирован на образцовых пачках из канцелярии. | ☐ Ваши собственные типы, например возражение, настроены короткой инструкцией для ИИ. |
| ☐ Обязательные поля для каждого типа заявления заданы, выбрана очередь проверки. | ☐ В подтверждениях о получении и в запросах документов указан номер дела. |
| ☐ Тот, кто решает, проверяет каждое перенесённое значение по месту в оригинале формы. | ☐ Задано, какой сценарий скрытия данных применяется при ознакомлении с делом и запросах на предоставление сведений. |

06 · ЧАСТО ЗАДАВАЕМЫЕ ВОПРОСЫ

О чём сначала спрашивают отделы, ИТ и защита данных.

Решает ли ИИ по заявлению?

Решение принимает ответственный сотрудник. PaperOffice разделяет, распознаёт и читает приём и выносит отсутствующие обязательные сведения на проверку. Для каждого прочитанного значения поле данных показывает место в оригинале формы.

Читаются ли формы, заполненные от руки?

Да. С AI-DMS Ultra AI-OCR также распознаёт рукописный текст построчно, с указанием положения и уверенности. Шаблон **Government Forms** читает отмеченные галочки как отдельное поле. Трудночитаемые места проверяйте в оригинале.

Как отделы остаются разделёнными?

Через собственные Workspaces с правами по группам: просмотр и скачивание, плюс загрузка, или полный доступ. Сервер проверяет эти права при каждом вызове: из приложения, через REST API и по MCP.

Как заметить неполно заполненное заявление?

Каждое поле изначально является обязательным. Оставьте это для заявителя или номера дела, а остальные установите в значение **Игнорировать в KPI**. Если значение отсутствует и выбрана очередь проверки, создается задача на проверку, и **IDP Review** показывает пропущенные поля. Входит в план Professional.

Как данные попадают в нашу систему ведения дел?

Как экспорт полей данных в XLSX, CSV или JSON. Через REST API вы запускаете агента командой POST /documents/idp-agent-run и получаете поля; ИИ-помощники используют инструмент MCP po_documents_idp_agent_run.

Как скрывать данные для публикации?

В разделе **Действия** › **Агенты и рабочие процессы** › **Redact** вы выбираете сценарий для цели; для сайта и прессы — максимальное обезличивание. Вы проверяете каждое место в предпросмотре, текст под скрытием удаляется из копии, а оригинал остаётся неизменным.

07 · КАК НАЧАТЬ

Разберите следующую почтовую пачку дня.

Создайте аккаунт на app.paperoffice.ai, настройте Workspace для одного отдела и разделите образцовую пачку с помощью Split Agent. Вы платите за обработанное; тарифы перечислены на странице с ценами.

Начните с образцовых форм

Заполните свои самые частые формы вымышленными данными, часть от руки, и отсканируйте их одной пачкой. Так можно проверить разделение и поля без реальных данных граждан.

Задайте обязательные поля

Решите для каждого типа заявления, какие сведения обязательны, и кто занимается открытыми задачами на проверку.

Привлеките защиту данных

Покажите вашему отделу защиты данных права Workspace, защиту доступа и сценарии скрытия данных до обработки реальных заявлений.

ТЕХНИЧЕСКИЕ ОПИСАНИЯ ПО ТЕМЕ

Split Agent

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

Классификация

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

IDP Agent

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

Knowledge Graph

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

Защищённая отправка

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

Workspaces

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

ПОДРОБНЕЕ ПО ТЕМЕ

Государственное управление

paperoffice.ai/ru/solutions/otrasl/iskusstvennyy-intellekt-gosudarstvennyy-sektor-upravleniye-dokumentami



ПОДРОБНЕЕ ПО ТЕМЕ

paperoffice.ai/ru/solutions/otrasl/iskusstvennyy-intellekt-gosudarstvennyy-sektor-upravleniye-dokumentami

ЦЕНЫ

paperoffice.ai/ru/tseny

КОНТАКТЫ

paperoffice.ai/ru/kontakt