



**ИНСТИТУТ
ПО ПУБЛИЧНА
АДМИНИСТРАЦИЯ**

**ПРАКТИЧЕСКА ИНСТРУКЦИЯ
ЗА СЪЗДАВАНЕ И ОФОРМЯНЕ НА ДОКУМЕНТИТЕ В ПУБЛИЧНАТА
АДМИНИСТРАЦИЯ**

Институт по публична администрация

София, 2014 г.

Уважаеми колеги,

Институтът по публична администрация подготви настоящата Практическа инструкция за създаване и оформяне на документите в публичната администрация, която да послужи за правилното и прецизно изготвяне на документите, създавани в централната и териториална администрации. Практическата инструкция представя в общ план и основните процеси, свързани с движението на документите, тяхното съхраняване и запазване в учреденския архив на ведомството.

Настоящата Практическа инструкция, наричана за краткост по нататък „инструкцията“, е съставена на основание на приетите с Постановление № 123 на Министерския съвет от 25.05.2009 г. (ДВ, бр. 42 от 05.06.2009 г.) изисквания за институционална идентичност на администрациите и Инструкция № 1 за институционална идентичност на администрациите (ДВ, бр. 64 от 11.08.2009 г.), Закона за националния архивен фонд (ДВ, бр. 57 от 2007 г.), Закона за електронното управление (ДВ, бр. 46 от 2007 г.), Наредбата за вътрешния оборот на електронни документи и документи на хартиен носител (ДВ, бр. 48 от 2008 г.), Наредба № 1 за организирането, обработването, експертизата, съхраняването и използването на документите в учреденските архиви на държавните и общински институции (ДВ, бр. 17 от 2009 г.), както и на издадените от Българската академия на науките правила за правопис и пунктуация на българския език.

Инструкцията, която сме подготвили, има амбицията да помогне на служителите в публичния сектор при изготвяне и оформяне на различна по вид организационно-разпоредителна документация, в рамките на служебните им задължения.

В отделен раздел на инструкцията сме представили правилата, които най-често се използват при съставяне на текстовете на документи, съгласно българските правила за правопис и пунктуация. Тяхното спазване и съблюдаване е задължително изискване в работата на държавната администрация.

Постарали сме се да обобщим и представим в кратък вид информация за основните деловодни процеси в рамките на организацията на работата с документи в административните структури от публичния сектор.

И накрая, нека не забравяме, че сами по себе си, създадени да носят информация, документите имат свой самостоятелен живот, от момента в който възникнат до момента, в който се пристъпи към тяхното отлагане за съхраняване и запазване. Или накратко, постарали сме се да представим информация за съхраняването, запазването и архивирането на документите в учреденските архиви.

Надяваме се, Практическата инструкция да послужи на служителите, работещи в публичната администрация в ежедневната им работата с документите.

Съдържание

Предговор	- 2
I. Създаване на документи	- 4
1. Съставяне на документите	- 4
2. Оформяне на документите	- 11
II. Организация на работата с документите в публичната администрация	- 16
1. Документооборот	- 17
2. Движение на документите – работни процеси	- 18
III. Архивиране на документите в публичната администрация ...	- 21
1. Съхраняване и използване на документите	- 21
2. Отговорности на административните структури при работа с документи.....	- 22

I. Създаване на документи.

Кое налага създаването на документите?

Управлението на държавата се извършва посредством закони, укази, постановления, решения, разпореждания, тези управленски документи предполагат изпълнение на определени разпоредби, водещи след себе си създаването на различни по вид и форма документи.

Документирането на управленската дейност е свързано със записване по установен ред и форма на необходимата за управлението информация.

Създаден сам по себе си, документът носи определена информация, която дава възможност да се проследят процесите, движещи обществото. В това се състои и основната функция на документа – да информира. За да достигне написаната в документа информация по предназначение, трябва да се реализира следващия важен момент, осъществяване на комуникацията между заинтересованите страни.

Ежедневната комуникация между административните структури, гражданите и юридическите лица, реализирана на основата на документационен обмен на информация, предполага високо ниво на административно общуване, включващо добре изготвени и съставени документи. Изпълнени, тези изисквания създават у заинтересованите страни/потребителите на административни услуги увереността за сигурност, категоричност и професионализъм по отношение на получената информация.

Създаването на документите включва два етапа: **съставяне и оформяне.**

1. Съставяне на документи

Съставянето на документи е творческо-логически процес, при който се формира съдържанието на документа.

Стилът на изготвяне на съдържателната част на документите в публичната администрация е официално-делови. Характерен е със строго регламентирани езикови изисквания, съгласно които при изготвянето на документите съзнателно се избягва индивидуализация и езикова оригиналност. Авторът на документа и неговия адресат се намират в официални отношения и езиковите средства се определят от нормативната уредба, а не от субективната гледна точка.

Официално-деловият стил се е наложил в работата на държавната администрация при комуникацията ѝ както между отделните административни структури, така и при контактите с граждани, използва се и в междудържавните отношения.

Отличителни характеристики на официално-деловия стил са: точност, лаконичност, конкретност, яснота на формулировките, стандартизация на лексиката и терминологията.

Разграничават се три подстила на официално-деловия стил:

1. законодателен;
2. дипломатически;
3. административно-делови.

Предвид разглежданата тема, ще представим особеностите на последния – административно-деловия стил.

Административно-деловият стил е широко използван в работата на държавната администрация. Специфични негови особености са строгата стандартност, лексикална ограниченост, липсата на емоционалност и експресивност, императивност, точност и коректност, рационалност и вежливост.

Чрез този стил се осъществява комуникацията в сферата на държавното управление, административно-правната дейност, финансите и др. Задължителен е при изготвянето на служебните доклади, разпореждания от висшестоящите към подведомствените административни структури, учреденската документация и кореспонденция.

1.1 Структуриране съдържателната част на документите.

В зависимост от съдържателната си част, документите създавани от служителите в публичната администрация имат различна типология. Можем да ги квалифицираме в няколко групи текстове – информационни, аргументативни, нормативни и протоколни, а според принадлежността си към различни сфери на дейност – административно-управленски, юридически, икономически, търговски, дипломатически, военни и др.

Многообразието и спецификата на документите създавани в рамките на публичния сектор е голямо, предвид основната ни цел, ще се спрем на най-голямата група документи, създавана в сферата на административното управление, а именно общоадминистративните документи, тяхното съставяне и оформяне.

Общоадминистративните документи се делят на две големи групи:

1. организационно-разпоредителни документи – заповед, решение, указ;
2. справочно-информационни документи – доклад, докладна записка, информация, служебно писмо, отчет, протокол, списък, справка.

Съобразно начина на постъпване и създаване, можем да разделим общоадминистративните на документи на вътрешни, външни и изходящи документи.

Вътрешни документи за административните структури са:

- заповеди, решения, инструкции, правилници;
- докладни записки, доклади, отчети, становища, справки, информации;
- планове, графици, протоколи;
- писма между структурните звена на учреждението;
- заявления на служителите;
- служебни бележки.

Изходящи документи за административните структури са:

- доклади, становища, информации, отчети, справки;
- проекти на актове, които се изпращат за съгласуване със заинтересованите страни;
- инициативни писма, с които се инициира работа по тема, значима за определена административна структура, като за нейната реализация се търси съдействие от други административни органи;
- отговори по входяща кореспонденция;
- съпроводителни/придружителни писма.

Входящи документи за административните структури са:

- пристигащите чрез куриерски фирми или лично подадените от гражданите в учреждението писма, придружени или не от допълнителни документи;
- електронно подписани писма.

Практиката показва, че най-често изготвяни от служителите са следните документи:

1. служебно писмо,
2. доклад,
3. докладна записка,
4. заповед,
5. протокол.

1.1.1 Изготвяне на служебно писмо

За да се постигне успех в изготвянето на служебните документи, съставителите им е необходимо да:

1. притежават добра образователна и езикова култура;
2. познават установените държавни изисквания за съставяне на документи;
3. познават необходимата терминология в областта, в която се изготвят документите;
4. спазват етичните норми на деловата култура.

Преди да се пристъпи към съставянето на служебно писмо, неговият автор трябва да има предвид 7-те принципа при изготвянето на служебната кореспонденция:

1. Пълнота – съдържателната част на писмото да дава яснота и пълнота по отношение на поставените въпроси или изискваната информация.
2. Краткост – отстраняване на многословните изрази, излагане на важните моменти тактично и кратко, не се представя информация, която вече е ясна.
3. Уважение – употребява се „Ние“, „Вие“, вместо „Аз“.
4. Конкретност – необходимо е да се правят действени изявления, избират се точни изрази, като се избягват дългите словесни изявления, ориентираност към повече конкретика.
5. Яснота – използват се познати и общоизвестни думи и изрази.
6. Учтивост – добронамереност и избягване на изрази, които могат да подразнят, наранят или унижат адресата.
7. Коректност – текстът трябва да бъде написан съгласно изискванията на българските правописни норми, без небрежни пропуски.

Работата по съставяне на служебното писмо включва следната последователност от дейности:

1. обмисляне съдържанието на писмото, каква е неговата цел;
2. определяне на аудиторията/лицето, до което ще бъде изпратено служебното писмо;
3. определяне на проблема, който ще бъде изложен/представен в писмото;

4. изработване на схема и проект на служебното писмото.

Определяне на основната цел на служебното писмо.

На първо място, трябва да се изясни каква е идеята за изготвяне на писмото: да се представи информация, да се изиска такава, да се изяснят обстоятелства, да се напомни за предстоящо мероприятие, да се отправи покана и др. Разнообразна е тематиката на този вид документ.

След като е определена целта и адресата, до който ще бъде изпратено писмото, трябва да се изясни какво ще се представи като обстоятелства/аргументи, факти/цифри в подкрепа на вече определената цел. Когато към писмото е необходимо да се добавят приложения, таблици, справки, брошури, схеми, чертежи, същите се подготвят предварително.

Изложението на служебното писмо се изработва предварително в схематичен вид, с приоритизиране на важните проблеми/въпроси, които е необходимо да бъдат представени. Едно недобре подредено писмо говори за неорганизираност и нелогична мисъл на неговия автор.

Може да се избира между два вида схематизиране на служебното писмо:

1. директен подход – за директна молба/предложение, изложение, добри новини;
2. недиректен подход – за отказна информация и мотивирана молба.

Директният подход означава, че писмото започва с главната идея, а при недиректния подход, главната идея се излага накрая.

Когато се очаква получателят да посрещне благоприятно информацията в писмото, може да се използва директният подход, започва се с главната идея или с добрите новини. След това е необходимо да се даде нужната пояснителна информация – в един или няколко абзаца, и да се завърши с подходящо вежливо заключение.

Директният подход може да се използва, ако искането/проблема не се нуждае от допълнителна аргументация, тъй като се очаква получателят на писмото да отговори положително. Тази схема може да се използва за съобщаване на положителни новини, в случай, че същите редовно се предоставят и актуализират между административните структури.

Началният и последният абзац заемат важно място във всяко делово писмо. В началото и в края на служебното писмо се поставят положителните новини и идеи. Добре е то да започва с добрата новина и благоприятното за получателя съобщение.

Недиректният подход се използва при писма, в които се представя неблагоприятен отговор или се съобщава неблагоприятна за получателя информация, в този случай е необходимо в началото на писмото да се съобщи нещо положително, нещо, което и двете страни споделят и одобряват. По този начин се смекчава отрицателната реакция на получателя на писмото, подготвяйки го за приемане на неблагоприятното съобщение, спокойно, без възмущение.

Началото на всяко писмо е съпроводено от обръщение, което изразява уважението на неговия автор към адресата.

Последният абзац на служебното писмо съдържа положителни послания. Извиненията и отрицателните моменти се излагат в текста на финалния абзац. Краят на писмото е оставен за учтиво предложение за по нататъшно сътрудничество и готовност

за оказване на помощ при необходимост. Ако обаче, с писмото се изисква някаква информация, документи или др. се използва формулата „моля“ или изрази в условно наклонение „бихте ли ...“.

След като служебното писмо е вече обмислено и структурирано, необходимо е да бъде написано на чернова или да се пристъпи директно към набирането му на компютър.

Писмата с повтарящо се съдържание или кратките писма обикновено се пишат в окончателен вид, разпечатват се, подписват се и се изпращат по предназначение. Важно изискване при изготвяне на кратки писма е да бъдат избрани най-подходящите ясни и точни изрази и думи, за да може текстът бързо да бъде разбран.

По-дългите писма се нуждаят от внимателна проверка, редакция и корекции. След като е изготвен проектът на едно дълго и сложно като проблематика писмо е необходимо то да бъде прецизирано отново от гледна точка на съдържанието и стила, да бъде извършена проверка по отношение на пълнота и стегнатост на текста, яснота, учтивост и коректност. Накрая е необходима проверка за правилен правопис, след което писмото може да бъде изпратено до адресата.

1.1.2 Изготвяне на доклад.

Докладът е аналитичен документ, разглеждащ конкретна ситуация с представен план за нейното разрешаване.

В публичната администрация изготвянето на доклади има разнообразна насоченост свързана както с разрешаване на проблеми на организацията, така и изготвяне на доклади, касаещи специфични проблеми на отделни сектори в държавното управление.

Във втория случай, това са например докладите за изготвяне оценка на въздействието, междинни технически доклади, финансови доклади, годишния доклад за състоянието на администрацията и др. В посочените по-горе случаи докладите се изготвят съобразно разписани ясни правила, изготвят се от ръководител и експертен екип, достъпни са за обществеността, предвид обществено значимите проблеми, които анализират и предложенията и мерките, които препоръчват да бъдат предприети.

В общия случай, изготвянето на доклад, като елемент от работата на служителите в публичния сектор се основава на определени правила.

Целите, които се поставят с изготвянето на доклада, са свързани с анализиране на конкретен проблем, пред който е изправена организацията, и търсене на механизъм за неговото разрешаване.

Докладът трябва да е написан в логична последователност, да има практическа насоченост, да е убедителен, да бъде стегнато написан.

При изготвянето му е нужно да се имат предвид три основни правила:

1. добра структура;
2. използване на ясна лексика при съставяне на съдържателната част;
3. добро представяне на доклада.

Добрата структура на доклада се основава на разработените в него увод, изложение и заключение. Ако докладът е дълъг и сложен, е необходимо да има обобщения на изводите и препоръките. Докладът може да съдържа и различни по вид приложения.

Уводната част – обяснява защо и кое е провокирало написването на доклада, какви цели си поставя, посочват се източниците на информация. Ако в него има отделни раздели, трябва да има пояснения за отделните части и тяхното подреждане.

Изложението – представя събраните доказателства и техния анализ.

Анализът трябва да е така изготвен, че логически да води към изводите и препоръките в заключението. Честа слабост при изготвянето на тази част от доклада е липсата на обвързаност между използваните факти, изводи и препоръки.

Заключението – включва не само препоръките, а и аргументите за това как всяка една от тях ще помогне за решаване на проблема. Посочва се ползата и ефекта от изпълнението на всяка една от препоръките и съответните разходи за нейното осъществяване. В заключението е необходимо да се уточни начинът на действие за изпълнение на препоръките, например, съставяне на работна програма и конкретни срокове и отговорници, създаване на работна група и др.

В заключението, обобщаването на всичко представено в доклада е обособено в самостоятелна част, чиято цел е да обобщи фактите, анализа и препоръките. Така, четящият текста има възможност да насочи вниманието си само върху основните моменти.

Използване на ясна лексика за изразяване на съдържанието.

За да бъде лесно възприеман текста на доклада е необходимо:

1. използването на толкова думи, колкото е нужно, многословието размива смисъла, изморява читателя и го разсейва. Неуместно е използването на дълги изречения, сложни прилагателни и наречия;
2. използването на познати думи, вместо рядко използвани или чуждици;
3. използването на думи с точно и конкретно значение, вместо абстрактни изрази.

Добро представяне на доклада.

За да се постигне добра структура на доклада е нужно да се следи за ясната и точна аргументация. Отделните абзаци трябва да бъдат кратки и да са посветени на една тема, да се използват заглавия и подзаглавия за лесна връзка с останалите части от доклада.

1.1.3 Изготвяне на докладна записка

Докладната записка е справочно-информационен документ, изготвен от длъжностно лице до ръководителя на ведомството, организацията.

Явява се носител на информация по определен проблем или възложена задача от организационен характер, свързан с общото управление на административната структура по отношение на дейности свързани с човешките ресурси, стопанската дейност, финансите, организационното развитие и др.

Структурирането на този вид документ е в следната последователност: констативна част, съпътствана от изводи и предложения.

Характерен за този вид документ е краткият и стегнат вид на изложението/констатациите по поставените проблеми и направените от автора на документа предложения за тяхното разрешаване.

Текстът на докладната записка е ясен и конкретен, без излишна обстоятелственост. Изготвя се в обем не повече от 2 страници.

1.1.4 Изготвяне на заповед

Заповедта е организационно-разпоредителен документ съставен от две части:

1. нормативно основание за издаване;
2. разпоредителна част, съдържаща задължителни за изпълнение разпореждания на ръководителя на административната структура.

Заповедите регламентират дейности, свързани с приемане на решения/разпореждания на административните органи по отношение на:

3. извършване на структурни промени,
4. определяне състава на работни групи, съвети и комисии,
5. командироване на служители в страната и чужбина,
6. финансови и стопански въпроси,
7. човешките ресурси и др.

Уточняването на нормативното основание при съставянето на заповедта е важно условие при подготовката ѝ, преди да бъде подписана и регистрирана. Заповедта може да се позовава на закони приети от Народното събрание или актове на Министерския съвет, на вътрешни документи на ведомството.

Разпоредителната част на заповедта включва формулировка в повелително наклонение: определям, утвърждавам, нареждам, разрешавам, командиравам и др.

Следва текста на заповедта, съставен съобразно необходимостта от изпълнение на конкретни действия. Определя се срока за тяхното изпълнение и механизма на докладване на изпълнението – изготвяне на доклад, протокол за извършена работа и др.

Определя се длъжностното лице, което ще осъществява контрол по изпълнение на заповедта.

Накрая, в текста на заповедта се предвижда механизъм за уведомяване на заинтересованите лица.

1.1.5 Изготвяне на протокол

Протоколът е вид документ, който се изготвя в резултат от проведени заседания на работни групи, съвети, дирекционни съвети, комисии, срещи и др. и е елемент от работата на ведомството по изпълнение на конкретни задачи или регулярни дейности.

Задължителни елементи, които присъстват при изготвяне на протокола, са:

1. наименование на организацията/институцията,
2. реквизит „Утвърждавам”,

3. наименование на документа: „Протокол”,
4. № на протокола,
5. дата на протокола,
6. наименование на колегиума/съвета, работната група, който/която заседава,
7. дата на провеждане на заседанието,
8. списък на присъстващите на заседанието,
9. дневен ред,
10. дебати по дневния ред – докладващи лица, изказвания, обсъждания, предложения, въпроси,
11. решения по дневния ред,
12. подпис на председателстващия и присъствалите на заседанието,
13. име и подпис на протоколиращия.

В зависимост от степента на отразяване на изказванията протоколите могат да са кратки и пълни протоколи.

В кратките протоколи се представя дневния ред, взетите по него решения, лицата отговорни за тяхното изпълнение и срока на изпълнението им. В тези протоколи може да се представят имената и резюмета на изказалите се по отделните въпроси, могат да се представят резюмета на доклади, могат и да се представят в пълен вид отделни важни изказвания и направени предложения.

Практиката налага и използването на още по-кратки протоколи. В тях се записват само обсъжданите въпроси, взетите решения, срока и отговорниците за изпълнението им.

Пълните протоколи съдържат без съкращения докладите, изказванията, проекторешенията и предложенията за изменения и допълнения в тях, окончателните решения, сроковете и отговорниците за тяхното изпълнение, поставените въпроси и дадените отговори, отразяват се настроенията и атмосферата в залата, където се провежда заседанието.

2. Оформяне на документи

Оформянето на документа е техническа дейност, придаваща му вид годен за неговото използване.

След като документът вече е съставен във вид на чернова може да се пристъпи към неговото оформяне на бланка на административната структура.

Бланката е образец, който се използва за създаване на различни документи, свързани с дейността на съответната администрация, извън случаите, в които се осъществява административното обслужване.

Съгласно изискванията за институционална идентичност на администрациите се използват два вида бланки:

1. обща бланка;
2. делова бланка на министър.

И при двата вида бланки има няколко общи изисквания:

1. отпечатват се едностранно върху бяла хартия с черен цвят на буквите, във формат А4;
2. текстовете в тях са изписани с шрифт „Times New Roman” или „Verdana“, с размер 10 пункта, с разредка 1,5 линии за междуредие и отстъп 1,25 см надясно преди всеки нов параграф;
3. празните полета в бланките са със следните размери:
 - от левия край 30 мм;
 - от горния край 20 мм;
 - от десния край 20 мм;
 - от долния край 10 мм.

Разликите при двата вида бланки се съдържат в използването на изображението на герба на Република България.

При общата бланка се използва:

1. основната структурна форма на герба, разположена вляво, съчетана с думите „Република България“ и наименованието на съответната администрация или административен орган;
2. логото на съответната администрация, изобразено в горната дясна част на бланката, в случай, че тя желае да се идентифицира с него;
3. централно подравнен герб на съответната община, ако има такъв, като същият не може да се съчетава с основната структурна форма на герба;
4. използва се от административните органи, с изключение на министър, заместник-министър, областен управител, и от служителите в съответната администрация.

При деловата бланка на министър, заместник-министър и областен управител се използва едноцветно, черно изображение на герба на Република България, централно разположен на бланката и съчетан с думите „Република България“ и наименованието на съответния орган.

И при двата вида бланки, в долния колонтитул се представя информация с контакти за обратна връзка, когато бланката се използва за документ от 1 страница.

Когато документът се отпечатва в повече страници, долният колонтитул на първата страница е празен, а на втората и следващи страници се изписват данните за кореспонденция и дата и номер на страницата, или същият се оформя според спецификата на съдържанието на съответния документ.

Горният колонтитул на документ, съдържащ повече от една страница се оформя като на втората и следващи страници се представя информация за неговото наименование.

2.1 Общи изисквания при оформяне на документите

При набиране текст на документ на компютър се спазват общи изисквания за оформяне на съдържателната част на документа:

1. Текстът се подравнява двустранно (Justified).
2. Между отделните думи се използва само един интервал (за проверка: Show/Hide (бутонът ¶) от менюто).
3. Текстът се структурира на отделни параграфи чрез нов ред (чрез клавиша Enter или чрез Format → Paragraph → Special → First line). Всеки нов параграф започва с отстъп 1,25 см надясно.
4. При изброяване се използват цифри, букви, булети. Те се разполагат с отстъп надясно, като разположението им е еднакво за целия текст.
5. Ако се използват графики, таблици, фигури и др., всички се оформят в еднакъв формат.
6. Целият текст на документа се оформя с един и същ шрифт.
7. БЛОКШРИФТ и **болд (Bold)** се използват при изписване на името на адресата, на съдържателната формула, на обръщението.
8. **Болд (Bold)** се използва за оформяне на частта за приложенията.
9. Името на адресанта се изписва с главни букви в **болд (Bold)**, а длъжността на нов ред под името – само с първа главна буква и в *курсив (Italic)*.
10. **Болд (Bold)** и/или *курсив (Italic)* се използват и при по-важни думи, изрази или части от текста.
11. *Курсив (Italic)* се използва при отбелязване на източници на информация или при допълнителни обяснения при таблици, графики и пр.
12. Препинателният знак след дадена дума се оформя в същия стил, както думата – **Bold**, *Italic*, Underline и др. Пример: *Решението на **комисията**, заседавала в четвъртък, е необходимо да бъде се преразгледа; Секретар: Иванка Георгиева.*
13. Латиница може да бъде използвана при обозначаване на валути (напр. USD или US\$, EUR или €). Обозначаването на валута (валути) трябва да бъде еднакво в целия документ.
14. На екземпляра, предназначен за изпращане до външна структура в долния ляв ъгъл се изписват инициалите на съставителя и административното звено, в което работи. Пример: АМ/Ф (т.е. това е служителят Антони Михайлов, работещ в дирекция „Финанси“).

2.2 Разположение и оформяне на отделните реквизити на документите.

Основните реквизити при съставяне на документите са:

1. адресна част, съдържаща името, длъжността, наименование на администрацията, адрес на адресата;
2. реквизит „На Ваш №“;
3. реквизит „Относно“;
4. реквизит „Съдържателна формула“ – доклад, докладна записка, становище, справка, информация, и др.;
5. реквизит „Обръщение“;
6. реквизит „Приложение“

7. име, длъжност и подпис на подписалия документа;
8. реквизит „Изготвил-Съгласувано с:“;
9. индекс от номенклатурата на делата.

Всички посочени общи реквизити са разположени в лявата част на бланката, вертикално разположени, подравнени с началото на основния текст, изключение се допуска само за реквизит „Приложение“, който се изписва с отстъп 1,25 см навътре в текста.

Освен посочените по-горе реквизити има и такива, които по-рядко се използват при изготвяне на документи, такива са:

1. реквизит „Забележка“;
2. реквизит „Препис“;
3. реквизит „Утвърждавам“/“Одобрявам“.

При тях няма изискване за позиционирането им в лявата част на бланката, поставят се по преценка на изготвящия документа.

Основните реквизити, които се използват при оформяне на документи се изписват като:

1. с големи букви – БЛОКШРИФТ, във формат **болд Bold**, се изписва адресната част, реквизит „Обръщение“, съдържателната формула и името на подписващия документа, но, неговата длъжност се изписва с първа главна буква, във формат *Italic*, реквизит „Утвърждавам“/“Одобрявам“;
2. с нормална големина на буквите, във формат **болд Bold**, се оформят реквизити „На Ваш №“, „Относно“, „Приложение“, „Препис“, както и изразът „С уважение“;
3. реквизити „Изготвил-Съгласувано с:“ и „Забележка“ се изготвят с нормална големина на буквите и техния вид.

2.3 Основни граматични и пунктуационни изисквания при оформяне на текст на документ

Текстът на документа се оформя съгласно съвременната българска книжовноезикова норма.

1. Специално внимание трябва да се обръща на правилата за слято, полуслято и разделно писане на сложни думи и изрази:
 - *министър-председател (мин.-председател)*
 - *заместник министър-председател (зам. мин.-председател)*
 - *заместник-министър (зам.-министър)*
 - *заместник-директор (зам.-директор)*
 - *заместник-началник (зам.-началник)*
 - *областен управител (обл. управител)*
 - *заместник областен управител (зам. обл. управител)*
 - *заместник-кмет (зам.-кмет)*
 - *началник-управление*
 - *заместник началник-управление (зам. началник-управление)*

Думи, в състава на които влизат части от съществителни имена, между които има отношение на подчинение (първата пояснява втората), се приемат за сложни думи и се пишат полуслято (с малко тире): *заместник-министър, заместник-кмет, министър-председател, помощник-директор*. При употребата на малко тире (дефис) при правописното оформяне на сложните думи не се поставят интервали.

Не са сложни думи изрази като *областен управител, главен редактор* и пр. Ако се налага още едно пояснение към такъв тип изрази, тези изрази не променят изписването си, т.е. добавеното пояснение се пише отделно: заместник областен управител, заместник главен редактор.

Когато се добавя пояснение към сложна дума, която се изписва полуслято (*министър-председател, началник-управление*), това пояснение също се пише отделно поради струпването на три съставни части: *заместник министър-председател, заместник началник-управление*.

2. Не се поставя интервал преди точка, двоеточие, многоточие, въпросителен знак, удивителен знак, запетая, точка и запетая, дясна кръгла, квадратна или ъглеста скоба, затварящи кавички.
3. Не се поставя интервал след лява кръгла, квадратна или ъглеста скоба, отварящи кавички.
4. Поставя се интервал след точка, двоеточие, многоточие, въпросителен знак, удивителен знак, запетая, точка и запетая, дясна кръгла, квадратна или ъглеста скоба, затварящи кавички.
5. Малкото тире (дефис) се използва при правописното оформяне на сложни думи. При употребата му не се поставят интервали. Примери: *най-голям, заместник-министър*.
6. При използване на дълго тире се поставя по един интервал преди и след него. Пример: *София – столицата на България*.

Заб.: Специално внимание трябва да се обърне на разликата между малкото тире (дефис, -) и дългото тире (–).

В повечето компютърни програми изписването на дълго тире се постига по следния начин:

- Написва се думата *София*
 - Поставя се интервал след думата *София·*
 - Добавя се малко тире (на клавиатурата няма дълго) *София·-*
 - Слага се втори интервал след тирето *София··-*
 - Досега тирето е малко. Написва се следваща дума *София·- xxx*
 - Слага се интервал след думата *София·-xxx·*
 - Едва сега малкото тире визуално се превръща в дълго тире. Цялото това неудобство се дължи на „недостатък“ на компютъра, приет заради опростяване на клавиатурата... 😊
7. Когато се използва точка при изреждане, номериране, обозначаване на дати, при указване на поредност и т.н., интервал се поставя след последната точка. Примери: *10.12.2007·г.; 1.2.1·Географски означения*.
 8. При изписването на числа се спазват следните правила за графично оформление:

- Като десетичен знак се използва точка (както е на някои чужди езици) или запетая (както обикновено е в България), като важното е възприетият принцип да се спазва в целия документ. Пример: *127.50 лв.* или *127,50 лв.*
- При обозначаване на хиляди при числа се използва интервал. Пример: *34 560 души*. За разделителен знак е приемливо да се използва и запетая (тази практика е утвърдена най-вече в текстове на английски език). Пример: *34,560 души*.
9. Не се поставя интервал преди знаците за градус, за процент или индекс и след знаците за номер (*№*) и за параграф (*§*). Примери: *25°*, *25%*, *251%*, *Иванов*, *СО₂*, *№2*, *§2*.
 10. Поставя се интервал след юридически съкращения като чл., ал., т. и др. Примери: *чл. 1*, *ал. 2*, *ал. (3)*, *т. 4*.
 11. При обозначаване на дати и периоди се използва дълго тире. Примери: *януари – март 2006 г.*; *5 – 6 февруари 2007 г.*
 12. Кавичките се използват в целия текст еднотипно. Примери: *Книгата се казва „Отнесени от вихъра“*; или *Книгата се казва «Отнесени от вихъра»*. В повечето компютърни текстообработващи програми графичното изображение на кавичките е зависимо от избрания шрифт.
 13. При абривиатури не се използват кавички. Примери: *Дирекция „Финансово-стопански дейности“*, но *Дирекция ФСД*.
 14. Скобите се използват в целия текст еднотипно. Препоръчително е да се използват кръгли скоби: (*Иванов*). Знакът / не е скоба. Той означава деление или дроб: *2/3 от служителите*, или има друго значение (най-често замества думата „или“): *роден/а...*, *Пътуващите до Германия/Франция да представят...*
 15. В края на изречението не се допуска струпване на еднакви знаци (скоби, кавички, точка): запазва се последната затваряща скоба, последните затварящи кавички, последната точка. Примери:
 - *...(освен жителите на градовете (София и Варна)...* – има само една последна затваряща скоба.
 - *Петров каза: „Не съм чел романа „Под игото“...* – има само едни последни затварящи кавички.

II. Организация на работа с документи в публичната администрация

Работните процеси в държавната администрация обхващат дейности свързани с обработка на информация, анализ, селектиране и администриране на данни, за което е нужно боравене с огромен обем от документи, в голямата си част все още в хартиен вид.

До началото на 70-те години на XX век в нашата страна няма единни правила, по които да се следи и управлява организационно-разпоредителната документация. С приемането на Единната държавна система за деловодство през 1979 г., процесите в това направление се регламентират и придобиват унифициран вид.

Единната държавна система за деловодство (ЕДСД) организира документационните процеси по отношение на работата с документи в техния пълен цикъл – от създаването на документите или от получаването им в учрежденията, обработването и тяхното движение, в рамките на административната структура, до предаването им в архив. Тя регламентира унификацията на документационната дейност в учрежденията на основата на еднотипна технология за документационните операции по създаване, приемане, разпределение, размножаване и запазване на документите. ЕДСД определя и сроковия контрол, с цел оперативно решаване на задачите, качествено и експедитивно документационно обслужване в сферата на държавното управление. На основата на ЕДСД се изготвят и вътрешните инструкции за работа с документи на учрежденията.

Приемането на новата Наредба за вътрешния оборот на електронни документи и документи на хартиен носител в администрациите през 2008 г. (ДВ, бр. 48 от 2008 г.) и Инструкция № 3 за създаване на вътрешни правила за извършване на специфични административни дейности (ДВ, бр. 64 от 2009 г.) налага преразглеждане на досега съществуващата организация на документооборота в публичната администрация и създаване на нова такава, предвид ангажиментите на организациите по отношение прилагане на Закона за електронното управление (ЗЕУ) в Република България.

Администрациите, които организират документооборота си съгласно изискванията на ЗЕУ, въвеждат и се ангажират с изпълнение на новата организация на работните процеси, свързана с движение на документите в електронен и хартиен формат, останалите администрации, които не прилагат тези изисквания, в основаната си част организират процесите съгласно изискванията на ЕДСД.

Добрата организация на работата с документи предполага създаване на вътрешни правила или правилници, утвърдени от ръководителя на ведомството.

1. Документооборот

Терминът „документооборот“ включва всички взаимосвързани процеси по отношение движението на документите, от момента на тяхното съставяне или получаване до момента на тяхната окончателна обработка, изпращане или отлагане за съхранение в архив.

Централните и териториални администрации обработват различен по обем документи, в рамките на календарната година документооборота в тях може да варира между 15 хиляди до над 100 хиляди документа.

Обработката на документите, свързана с тяхната регистрация, насочване и приключване се осъществява в специално обособено звено – регистратура/деловодство, в рамките на административната структура.

Организацията на работа в регистратурите се осъществява:

- централизирано, в рамките на структурата на ведомството;
- децентрализирано, при административни структури, чиято дейност налага поддържането на няколко регистратури, като това условие е посочено изрично в нормативен акт;

- комбинирано, в рамките на структурата на административната структура, като една част от документите се регистрира в основната регистратура, а структурни звена в състава на ведомството имат предоставени права да извършват регистрация на документи, съдържаща специфична информация.

2. Движение на документите – работни процеси

Вече уточнихме, че организацията на документационните процеси се осъществява чрез вътрешни правила или правилници, в които детайлно са разработени основните деловодни процеси, включващи:

- организация на работа с входящите документи;
- организация на работа, изготвяне и оформяне на вътрешните документи;
- организация на работа, изготвяне и оформяне на изходящи документи;
- организация на работа с предложения, сигнали и заявления за достъп до обществена информация;
- организация на контрола по спазване на сроковете за изпълнение на задачите, произтичащи от документите;
- организация на справочно-информационната дейност;
- запазване и текущо съхраняване на документите.

При организирането на работата с документи е важно да се спазват точно разработените процедури в правилата/правилниците на ведомствата, като се следи за:

- правилното насочване на документите към ръководните нива и административни звена, от чиято компетентност са същите;
- реализиране без загуба на време движението на документите към съответните административни нива;
- изключване или ограничаване на обратните придвижвания, по отношение на погрешно насочените документи.

2.1 Организация на работата с входящите документи

Работните процеси свързани с организация на работата с входящите документи включва дейности по приемане, разпределение и регистриране на входящите документи, извършвани в следната последователност:

- приемане, първоначална деловодна обработка;
- разпределение на документите за регистрация;
- регистриране и сканиране на документите;
- насочване на документите към съответните ръководни нива за работа и поставяне на задачи по тях.

Важен момент при организация на работата с входящите документи е тяхната регистрация, осъществявана на основата на регистрационна схема, съдържаща

сигнатурни индекси на кореспондентите, с които си комуникира административната структура.

Прецизното изработване на регистрационната схема дава възможност на служителите да проследяват и извършват коректни справки и лесно да се ориентират в представените им за работа документи.

При регистрацията, за документа се съставя Регистрационно-контролна карта (РКК), като по този начин същият получава пореден номер и дата, в кратка анотация се представя информация за съдържанието му, попълва се информация за неговия автор/административна структура, срок за изпълнение и други допълнителни данни, свързани с хода на изпълнение на задачите по документа.

На регистрацията подлежат всички входящи, изходящи и вътрешни документи.

Входящите документи се регистрират в деня на получаването им, изходящите и вътрешните, в деня на подписването им.

С един входящ/изходящ номер се регистрират документите по определен въпрос, по този начин се извършва обвързване на документите в преписка.

След регистрацията, документите се сканират (сканирането на документи се осъществява в административни структури създали нужната организация за това) и насочват чрез Автоматизираната информационна система (АИС) към съответните ръководни нива за поставяне на резолюция.

С поставянето на резолюция върху документа, ръководителят възлага задачи, както и дава указания за тяхното изпълнение.

Мястото на резолюцията е в свободното поле в горната част на оригиналния документ и включва: име на изпълнителя/ите, задача, указания за изпълнение на задачата (ако има такива), срок за изпълнение, дата на поставяне на резолюцията, подпис. При изписването, резолюцията не трябва да нарушава текста на документа.

В зависимост от нивото на организация на документооборота в административната структура, хартиените документи могат да останат в регистратурата, а да се работи само с техния сканиран формат в АИС.

Правилното насочване на документите, съобразно функционалната ангажираност на административните звена, е важно условие за ефективната работа на администрацията. Грешките допускани при организация на този процес означават загуба на време при повторното насочване на документа, отразяващи се върху сроковете за изпълнение на задачите по него.

2.2 Организация на работата, свързана с изготвяне на вътрешните документи

Вече коментирахме кои документи са вътрешни за учреждението.

Последователността от дейности при работа с тях включва:

- изготвяне на документа в 2 екземпляра – един, със съгласувателните подписи, остава в регистратурата и един за насочване към адресата;
- регистриране и сканиране на вътрешните документи и насочване към съответния адресат;

- при необходимост от съгласуване на вътрешния документ с други заинтересовани звена, изготвящият документа осъществява нужната комуникация.

2.3 Организация на работата, свързана с изготвяне на изходящите документи

При организация на работните процеси, свързани с изготвяне на изходящи документи се извършват дейности идентични с изготвяне на вътрешни документи, с тази разлика, че изходящите документи са адресирани до външни административни структури.

Изходящите документи се изготвят в 2 екземпляра (а при необходимост и в повече екземпляри), един със съгласувателните подписи остава за регистратурата и един за изпращане до адресата.

Ако изходящият документ трябва да се подготви от няколко административни звена, отговорникът за изпълнението на задачата задължително осъществява съгласуването с тях. Целта е, излизане с общо становище по поставената задача и представяне на конкретно решение на ръководството на ведомството.

След одобрение и подписване на изходящия документ, същият се регистрира, сканира и изпраща по предназначение.

2.4 Организация на работа с предложения, сигнали и заявления за достъп до обществена информация

Организацията на работа с предложения, сигнали и жалби на граждани се основава на изискванията и сроковете предвидени в АПК.

Докато заявленията за предоставяне на достъп до обществена информация се изготвят съгласно сроковете определени в Закона за достъп до обществена информация (ЗДОИ).

Получените предложения, сигнали и жалби, както и заявленията по ЗДОИ след регистрация се насочват към компетентните административни звена. Поставените въпроси, предложения и заявления се разглеждат и учреждението изготвя свое решение и отговор, който изпраща на заинтересованите лица.

С цел по-ясно разписани процедури по отношение на обслужването на граждани и юридически лица, административните структури разработват отделни вътрешни правила за работа с предложения, сигнали и жалби на граждани, както и вътрешни правила за предоставяне на достъп до обществена информация, регламентиращи реда и начина на предоставяне на този вид информация, съобразен със ЗДОИ.

2.5 Организация на контрола по спазване на сроковете за изпълнение на задачите, произтичащи от документите

Обект на сроков контрол в административните структури са задачите, поставени с резолюции от ръководителите.

Сроковете по изпълнение на задачите могат да бъдат определени с поставена резолюция, да са представени в самия текст на документа, да са нормативно регламентирани.

Сроковете се изчисляват в календарни дни, от датата на подписване (утвърждаване) на документите или датата на тяхното получаване.

Ангажимент на служителите е да съобразяват изпълнението на задачите с поставените срокове.

Изпълнението на задачите се следи от техническите сътрудници към ръководителите, а контролът по тях се осъществява от ръководството на ведомството. В зависимост от създадената организация, в съответната административна структура се извършват ежеседмични, ежемесечни или тримесечни отчети за изпълнение на задачите.

Отчетите се представят на ръководителите в учреждението за проследяване изпълнението и неизпълнението на задачите от служителите.

За да има коректен и прецизен анализ и точна картина по отношение на сроковия контрол, е необходимо служителите да изпълняват ежедневно ангажиментите си по отчитане на изпълнението на задачите и тяхното приключване в АИС.

III. Архивиране на документите в публичната администрация

След приключване на текущата работа с документите се преминава към етапа на тяхното архивиране.

Архивирането на документите е свързано с подготовката им за предаване от регистратурата/деловодството в учрежденския архив и от учрежденския в държавен архив, на базата на класификация на документите, тяхната научна експертиза и техническа обработка.

Архивирането на документите се извършва съгласно изискванията на Закона за националния архивен фонд и съпътстващите го документи, като процеса се контролира методически от служители на Държавна агенция „Архиви“.

Регистратурата/деловодството и учрежденските архиви са специализираните звена, които регистрират, съхраняват, организират, обработват и предоставят за използване документите, създадени във ведомствата.

Всяка централна и териториална административна структура има изграден учрежденски архив, като целта е опазване документалното наследство на държавата в сектора на публичното управление и обществените отношения.

1. Съхраняване и използване на документите.

В рамките на календарната година документите се съхраняват в регистратурата/деловодството, като по тях се извършват справки. В края на текущата

деловодна година или най-късно до средата на следващата, приключените документи/дела се предават за съхранение и запазване в учредения архив.

Учреденият архив съхранява приключените до 31 декември на текущата година преписки/дела от предходната година, които:

- подлежат на дългосрочно и постоянно запазване, до изтичане на сроковете им, извършването на експертиза по тях и предаването им в държавен архив,
- са с временно оперативно или справочно значение, до изтичане на сроковете им, описване и предаване за унищожение.

Предаването на документите в учредения архив се извършва с приемо-предавателен протокол и опис, подготвен от предаващия ги служител.

Дейностите по предаване, съхраняване и използване на документите от служителите на административната структура или външни за структурата лица се извършва съгласно изискванията на Вътрешните правила за организация на учредения архив на ведомството, съобразени с нормативните разпоредби на Държавна агенция „Архиви“.

За бъдат извършвани бързи и точни справки, в учредения архив се създава справочен апарат, включващ различни по вид справочници за местонахождението, състава и вида на документите, класификационна схема и номенклатура на делата, указатели, исторически справки и др.

Изнасянето на оригинални документи извън административната структура не се разрешава, освен в случаите, когато документите са необходими за работата на специализираните органи, след изричното разрешение на ръководителя на ведомството.

2. Отговорности на административните структури при работа с документи

Отговорността за организирането, опазването, текущото използване и техническата обработка на документите, предаването и унищожаването на документи носи ръководителят на административната структура. Той е длъжен да създаде нужната организация така, че описаните по-горе процеси да се реализират съгласно изискванията на ДА „Архиви“.

С цел опазване на документите, при преобразуване на централни и териториални администрации, ръководителите им предприемат мерки, заедно с ДА „Архиви“, по предаване на същите в съответния държавен архив.

При закриване на институции и в случаите на приватизация на държавни и общински дружества, е необходимо техните ръководители да създадат нужната организация и в шестмесечен срок документите на закритите/приватизираните структури да бъдат предадени в съответния държавен архив.

При прекратяване на служебните или трудовите правоотношения, служителите в администрациите предават всички, намиращи се при тях служебни документи на прекия си ръководител с приемо-протокол.