



Dr. Dóka Klára

# Az iratkezelés folyamata 3. Kiadmányozás. Az iratok tisztázása. Expediálás



A követelménymodul megnevezése:

Az irat-, dokumentum- és ügyviteltechnikai berendezés kezelése

A követelménymodul száma: 1604-06 A tartalomelem azonosító száma és célcsoportja: SzT-004-50



## AZ IRATKEZELÉS FOLYAMATA III. KIADMÁNYOZÁS, AZ IRATOK TISZTÁZÁSA, EXPEDIÁLÁS

### ESETFELVETÉS – MUNKAHELYZET

Iratkezelőként dolgozik egy közfeladatot ellátó szerv irodájában. Munkahelyén az ügyintézésre szakosodott előadók átvették a rájuk szignált iratokat, megtették a szükséges intézkedéseket a hiánypótlásra. Megkezdődött az érdemi ügyintézés, és egyúttal az iratkezelés harmadik szakasza. Tanulmányozták a tényeket, a körülményeket, a vonatkozó jogszabályokat, hogy az intézkedés írásba foglalása után – legtöbbször hivatalos levél formájában – az ügyintézés eredményét közölhessék az ügyféllel és az érdekeltekkel. Fontos feladata felhívni az előadók figyelmét érdemi ügyintézés közben az iratkezelési feladatok ellátására.

### SZAKMAI INFORMÁCIÓTARTALOM

#### 1. Az elintézés tervezet

##### Az ügyintéző iratkezelési feladatai

Az ügyintéző főbb feladatai a következők

- az átvett iratok nyilvántartásba vételének ellenőrzése
- **pro domo feljegyzés készítése**
- határidő figyelése
- **kiadmány (elintézés) tervezet készítése**
- **láttamoztatás**
- kiadmányozás, továbbítás előkészítése

Az ügyintézőnek mindenekelőtt szám szerint, majd lapszámonként ellenőriznie kell az általa átvett ügyiratokat. Meg kell győződnie arról, hogy az előiratokat csatolták-e, a korábbi utasításokat betartották-e, megvannak-e a mellékletek, van-e szükség valamilyen különleges eljárásra.

Az elintézés-tervezet készítése előtt, ha az már csak a legkisebb mértékben is eltér a szokásostól, tájékoztató feljegyzést kell készíteni. Szükség van ilyen feljegyzésre, ahol közben szóbeli tárgyalások voltak, vagy az ügyiratban határidős kezelésre kap utasítást az ügyintéző. A feljegyzést úgy kell megszerkeszteni, hogy annak alapján a teljes ügymenetről bárki tájékozódhasson. Fentiek után az ügyintéző elintézés tervezetet készít.

### Az elintézés tervezet formája

Az elintézés tervezet készülhet

- előadói íven
- a beérkezett levél hátlapján
- sokszorosított, előnyomott nyomtatványon (pl. igazolások)
- a tisztázati és másolati példányok egyidejű elkészítésével (számítógéppel).

A tisztázásra, majd kiadmányozásra kerülő elintézés-tervezet (kiadmány) különféle alaki és tartalmi előírásoknak felel meg. Tartalmaznia kell:

- a címzett nevét és címét
- az ügyirat iktatószámát
- az intézkedő szerv nevét, címét, telefonszámát (legtöbbször az előrenyomott céges papír tartalmazza)
- az ügyintéző nevét (ha nem azonos az aláíróval), telefonszámát
- az ügyirat tárgyát (magánszemélyekkel folytatott levelezés kivételével)
- a melléletek számát
- a hivatkozási számot vagy jelzést, ha van
- a határidőt (ha szükséges)
- a szöveg után a kiadmányozás keltét, a kiadmányozó nevét és beosztását.

Az elintézés-tervezethez hozzátartozik a leírói utasítás. A leírónak utasítást lehet adni arra, hogy esetleg részeket másoljon le az elintézés-tervezetből, a tájékoztató feljegyzésből, a melléletekből, milyen papírra, hány példányban készítse el a tisztázatot. Utasítást lehet adni a sokszorosításra vagy másolásra is.

Az ügyintéző az ügyiratkezelőnek is adhat utasításokat. A kezelői utasításnak ki kell terjedni:

- a melléletekre
- az irat aláírására, láttamozására, bélyegzőlenyomattal való ellátására
- a záradékok készítésére
- az irat kezelésének szokástól eltérő módjára és idejére
- a válaszok esetleges gyűjtőíves kezelésére
- az előiratokkal kapcsolatos eljárásra.

Az ügyintézőnek kell gondoskodnia az értékes, pótolhatatlan mellékletek kísérelőjegyzékének elkészítéséről, meg kell jelölnie, ki fogja a levéltervezetet aláírni. Általában a kezelő utasításban kell szólni a láttamozásról, a határidőről, vagy — indokolt esetben — elintézés nélküli irattárba helyezésről.

Az ügyintézés egyik módja a láttamoztatás valamely szervezeti egységgel vagy hivatalos személlyel. Erre akkor is szükség van, ha az ügy tárgya a szervben belül másik szervezeti egységnek, vagy valamely vele azonos jogállású társszervnek ügykörét érinti, és ezek állásfoglalása befolyással lehet az érdemi ügyintézésre, vagy saját ügyeik intézésére. A láttamozás történhet:

- kiadmányozás előtt
- továbbítás előtt
- továbbítás után
- irattárba vagy határidőbe helyezés előtt.

Az elintézés tervezet papír alapon és elektronikus formában egyaránt készülhet.

Az elintézés tervezeten kívül az intézkedés módja lehet még:

- továbbítás eredetiben (idegen szerv vagy szervezeti egység részére)
- intézkedés rövid úton (pl. telefonon)
- láttamozás
- irattárba helyezés (ha az ügy további intézkedést nem igényel)

### Határidő nyilvántartás

Egyes ügytípusok elintézésére a jogszabályok határidőt állapítanak meg. Az ügy intézése során azonban a vezető vagy az ügyintéző is kijelölhet határidőt az intézkedések lebonyolítására. A hatósági ügyintézés során ezen túl számos jogkövetkezésménnyel járó határidő nyilvántartására is szükség van. A határidő nyilvántartása az iratkezelő feladata.

A határidőt a hagyományos iktatókönyv, az iktatási adatbázis, és az előadói ív megfelelő rovatában, a hónap és nap megjelölésével, rögzíteni kell.

Ha a válasz a kitűzött határidőre vagy a határidő lejártá előtt megérkezik, az iratot a nyilvántartásból ki kell venni, és a bejegyzéseket érvényteleníteni kell. A válasz elmaradása esetén a határidős ügyiratot a kezelőiroda sürgető lapon – esetleg újabb határidő megjelölésével – megsürgeti. Ha a kitűzött újabb határidőn belül sem érkezik válasz, az iratkezelő az ügyiratot az ügyintézőhöz továbbítja.

A határidős nyilvántartást az alkalmazott irodatechnikától függően eltérő módon szervezhetjük meg. Egyik mód a **fizikai elkülönítés**, a határidős szekrény használata, melyben a hónap napjainak megfelelő számú rekeszt alakítanak ki, és ebben tárolják a határidős iratokat. A másik mód a **nyilvántartás vezetése**, ennek egyik módszerét valósítja meg a számítógépes adatbázis. A legkönnyebben kezelhető a két módszer kombinációja, amikor a nyilvántartást tükrözi a tárolási rendszer, s így a gyors visszakereshetőségét, a gyors kiemelési lehetőséggel párosítjuk.

Irattárba helyezés előtt a határidőre vonatkozó valamennyi ceruzás bejegyzést ki kell radírozni az iktatókönyvből, át kell húzni az előadói íven és naplózottan törölni kell az iktató-adatbázisból.

### Kiadmányozás

A kiadmányozás magában foglalja:

- az ügyben való érdemi döntést,
- az intézkedési tervet jóváhagyását,
- az írásbeli intézkedés (kiadmány) szövegének jóváhagyását,
- az írásbeli intézkedés közlését;
- az ügyirat irattárba helyezésének jogát.

A kiadmányozási jogosultság szintjeit és terjedelmét a Szervezeti és Működési Szabályzat határozza meg.

A hagyományos papíralapú iratkezelésben a hitelesítés többféle módját is alkalmazzák, ezek a módszerek a hitelesítéshez különféle segédeszközöket használnak:

### Az aláírás

- kiadmányozó – az aláírásra jogosult személy – kiadmányt saját kezűleg írja alá, majd az aláírását a hivatalos bélyegzővel hitelesíti;
- pótolja az eredeti aláírást a kiadmányozó nevének és az "sk" /saját kezével/ jelölésnek az iratra gépelése, amennyiben az eljárást az iratkezelő hitelesíti. Az iratkezelői hitelesítés "a kiadmány hitelül" záradék iratkezelői aláírásával és bélyegző lenyomattal történik;

A névbélyegzők alkalmazása nem helyettesíti az eredeti aláírást, iratkezelői hitelesítéssel kell kiegészíteni;

### Az elektronikus aláírás

Az elektronikus nyilatkozattétel, illetve adattovábbítás hitelességének jogszabályi feltételeit a 2001-ben elfogadott elektronikus aláírásról szóló törvény (2001. XXXV. tv.) teremtette meg. Megalkotására azért volt szükség, mert az elektronikus üzenetváltás, levelezés rohamos terjedése felvetette annak igényét, hogy a kapcsolatba kerülő felek hitelesen megállapíthassák, kitől származik az üzenet, illetve annak tartalma nem változott-e a feladás óta. A közigazgatási ügyek intézésénél elengedhetetlen, hogy az elektronikusan aláírt üzenet olvasója ellenőrizni tudja az üzenetet küldő személyazonosságát, és az üzenet sérthetlenségét.

**Az elektronikus aláírás az elektronikusan aláírt elektronikus dokumentumhoz azonosítás céljából logikailag hozzárendelt vagy azzal elválaszthatatlanul összekapcsolt elektronikus adat. Fontos, hogy az elektronikus aláírás alkalmas bármely adat pl.: nemcsak írott szöveg, hanem digitális hangfelvétel, kép, vagy akár egy szoftver aláírására.**

**Hogyan juthatunk ilyen elektronikus aláíráshoz?** Az aláírás létrehozó eszközt, valamint a szükséges tanúsítványt egy – a jogszabályban meghatározott követelményeknek megfelelő – szolgáltatónál kell igényelni.

A vonatkozó szabályozások a közigazgatási hatósági ügyek elektronikus intézéséhez – az ügyfél részéről – legalább fokozott biztonságú elektronikus aláírást írnak elő. A hatóságokkal szemben szigorúbb a törvény, hiszen döntését, a hatósági bizonyítványt, hatósági igazolványt, a szakhatóság állásfoglalását minősített elektronikus aláírással ellátott elektronikus dokumentumba kell foglalni és külön jogszabályi előírás szerint időbélyegzővel kell ellátni.

A papír alapú ügyintézés esetén egy irat kézbesítését **postai dátumbélyegzővel** lehet hitelesen igazolni. Az elektronikus ügyintézés során is fontos lehet (gondoljunk pl.: a különböző jogvesztő határidőkre), hogy egy adott elektronikus irat elkészítésének időpontját igazolni tudjuk. Erre szolgál az **időbélyegzés**.

## 2. Az írásbeli közlés, köznyelven szólva levél, mint az ügyek lezárásának dokumentuma

A kiadmányozott, jóváhagyott elintézés tervezet az ügyintézés során legtöbb esetben levél formájában realizálódik, amelynek készítésével, formájával részletesebben kell foglalkoznunk. A levél az írásos kommunikáció általánosan használatos műfaja. Levélnek azokat az írásos üzeneteket nevezzük, amelyeket közvetítő (küldönc, futár, posta, elektronikus hálózat) segítségével juttatunk el egy másik személyhez, csoporthoz vagy intézményhez.

A levélírásnak vannak olyan szerkezeti követelményei, amelyek formát adnak a levél tartalmának, és az egyiptomi papyrus korától mindmáig érvényesek. A levélírás hagyománya évezredekre, az írásbeliség kezdeteire nyúlik vissza. Megkülönböztetjük a **hivatalos** és **magán leveleket**.

### A levelezés formai követelményei

Mind a hivatalos, mind a magánleveleknél a címzés elhelyezése az idők folyamán változott, de a kézbesítés érdekében egyetlen levél sem nélkülözheti. A levéltovábbításhoz szükséges adatok: a címzett neve, a kézbesítés kívánt helye (telephely, lakcím) és a feladó megjelölése. Régi korok leveleinek már a címzése is jelezte a feladó és a címzett közötti viszonyt, és ott volt az utalás is mindig, hogy kinek kezébe adassék a levél. Napjaink levélkézbesítése személytelen hivatali ténykedéssé vált, a boríték adatai pedig a postai eligazítást szolgálják. Érdemes azonban fontolóra venni azt a körülményt, hogy a címzett először a levél külseje, címzése alapján tájékozódik a levél küldője felől. A címzéssel a feladó lényegében a címzethez fordul, hozzá szól. Így a rideg adatközlés helyett szerencsésebb valamilyen más, udvariasabb formát választani a címzéskor.

- Például:
- *Nagy István igazgató úrnak*
- *Balogh Tiborné igazgató asszonynak*
- *Kiss Péter elnök úrnak stb.*

Az úrhölgy, úrnő, kisasszony formulákat, amelyek nyelvtanilag helyesek, kerüljük a levelek címzésekor magán és hivatalos levelekben egyaránt. A hivatalos levelekben a címzett neve után a hivatal vagy részlegének elnevezése következik, de a sorrend fordítva is elképzelhető. Fontos, hogy a magán vagy hivatalos címzett postacímét is megjelöljük még akkor is, ha válaszlevélről van szó, és a címzett adatai megegyeznek a küldő adataival. Bár kézbesítés elősegítésére boríték készül, de az megsérülhet, és különösen a jogkövetkezményekkel járó hivatalos leveleknél okozhat gondot.

A hivatalos levélnek a hitelesség a meghatározója, amit a tartalmi és formai előírások betartásával biztosítunk.

### A hivatalos levél formai előírásai

A közigazgatásban és az államigazgatásban a hivatalos levélnek fokozatosan alakult ki kötelezőnek tekintett formája. A kiadmánynak minden esetben tartalmaznia kell mindazokat az adatokat, amelyek a tisztázásra kerülő elintézés-tervezetben is szerepeltek (pl. a szerv nevét, telephelyének címét, telefon- és telefax számát, az ügyirat tárgyát, a kiadmányozó nevét stb.)

- Cím, megszólítás vagy üdvözlés
- A tartalom lényegének előadása
- A kérelem vagy kívánság meggyőző alátámasztása
- Befejezés, záróformula (elköszönés)

Az adathordozók alapján a leveleknek három csoportját különböztetjük meg:

- hagyományos, papír alapú
- nem papír alapú (az adathordozó alapján: mikrofilm, hangszalag, mégneslemez stb.)

- elektronikus levelek



**SOMOGY MEGYEI LEVÉLTÁR**

☒7401 Kaposvár, Rippl-Rónai tér 1. Pf.:91 ☎ 82/528-200, igazgató: 82/528-201, kutatószolgálat: 528-202,  
ügyfélszolgálat: 82/528-204 Fax: 82/314-347 Nagyberki Fióklevéltár: 82/377-087  
E-mail: [leveltar@smarchive.hu](mailto:leveltar@smarchive.hu)

**T.: Segédlevéltáros hallgatók gyakorlata**

**Ikt.:450/1/007/2010**

**Hiv.sz.:**

**Üi.: Polgár Tamás**

**Mell.:**

**Dr. Szabó Csaba**  
**Főigazgató-helyettes**  
**Magyar Országos Levéltár**  
**1014 Budapest**  
**Bécsi Kapu tér 2-4.**

Tisztelt Főigazgató-helyettes Úr!

Ficzek Zoltán, Kovács Zoltán, Vancsuráné Ernyes Anna segédlevéltáros hallgatók szakmai gyakorlatában a Somogy Megyei Levéltár kész együttműködni.

Levéltárunk ez évben július 26 és augusztus 8. között zárva tart. Ezen időponton kívül tudjuk fogadni a fent említett hallgatókat.

Kérem, a gyakorlattal kapcsolatos időpont egyeztetéssel és egyéb kérdésekkel kapcsolatban, forduljanak Polgár Tamás igazgatóhelyettes úrhoz!

Kaposvár, 2010. május 19.

Tisztelettel:



*Polgár Tamás*  
h. dr. Bősze Sándor  
levéltár-igazgató

1. ábra. Levél pecséttel, aláírással

Hogyan szerkesszük meg leveleinket?



A levél ismertetett szerkezeti sémája tervszerű, logikus gondolatmenet, lényegkiemelés és belső tagolás nélkül csak üres váz marad. Gondolataink nem csaponghatnak korlátlanul, bármennyire személyre szabott, egyéni műfaj is a levél, mert a közvetett kommunikációs forma nem teszi lehetővé a partner azonnali visszajelzését arról, hogy követhetőek, világosak voltak-e közlendőink. A szerkesztésnek bizonyos sorrendet kell követnie, amit alapvetően a közlés szándéka és tartalma határoz meg.

Információt közlő levél esetében a leggyakrabban követett sorrend a gondolatok természetes menetét követi:

- tényközlés
- a tények részletezése
- a következmények ismertetése
- a szükséges teendők meghatározása

Más esetben a történések időbeli sorrendje lehet eligazító.

1014 BUDAPEST, BÉCSI KAPU TÉR 2-4. ♦ 1250 BUDAPEST, PF. 3.  
TELEFON: (+36 1) 225-2860  
TELEFAX: (+36 1) 225-2892  
WEB: WWW.MOL.GOV.HU



Repülőtéri Rendőr Igazgatóság

Tárgy: Igazolás  
Iktatószám:  
Hiv. sz.: ---  
Melléklet: ---

### Igazolás

Igazolom, hogy Vereszkíné Kaszás Léna a Magyar Országos Levéltárban szervezett 54 322 02 0000 00 00 OKJ számú segédlevéltáros tanfolyam beiratkozott hallgatója részt vett a képzés 2010. szeptember 28-i előadásán.

Ezt az igazolást a munkahely kérésére adtuk ki.

Budapest, 2010. szeptember 29.

Dr. Mikó Zsuzsanna s.k.  
főosztályvezető

A kiadmány hiteles.  
2010. szeptember 29.

Bódis Jánosné

2. ábra. Levél titkári hitelesítéssel

A kérelmet tartalmazó levél sorrendje az alábbiak szerint alakul:

- a kérelmező azonosító adatai
- a kérés szándékának jelzése
- a kérésre indító helyzet ismertetése
- a kérés megerősítése és pontos kifejtése
- keltezés, aláírás

MUNKANYAG

**BUDAÖRS VÁROS ÖNKORMÁNYZAT  
JEGYZŐJE**

2040 Budaörs, Szabadság út 134.  
Telefon: 06/23 447-815  
FAX: 06/23- 447-816  
E-mail: jegyzo@jegyzotif.budaors.hu



**Szám:** XIII/999-2/2004.  
**Üi:** Micsinyi Éva

**Tárgy:** kihelyezett tanfolyam  
szervezése

**Magyar Országos Levéltár  
Dr. Gecsényi Lajos részére**

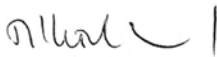
B u d a p e s t  
P f . 3 .  
1250

Tisztelt Főigazgató Úr!

Sajnálattal értesültünk, hogy az idei évben nem indítanak saját szervezésükben OKJ-s szakvizsgát nyújtó, iratkezelő-irattáros tanfolyamot. Miután tájékozódunk a feltételekről úgy döntöttünk, hogy kihelyezett tanfolyam indítását kezdeményezzük Önöknél. A környező településekről és Budaörsről 20 fő jelentkezett.

Kérjük a Tisztelt Főigazgató Urat, hogy adjon árajánlatot OKJ-s szakvizsgát nyújtó iratkezelő-irattáros kihelyezett tanfolyamra, amennyiben 20 fő résztvevő lenne és Budaörs valamelyik intézményében tartanánk az oktatást. Természetesen a tárgyi feltételeket (helyiség, fénymásolás, oktatási eszközök stb.) Hivatalunk biztosítaná.

Mielőbbi válaszát várva, köszönettel

  
**Tevanné dr. Südi Annamária**

Budaörs, 2004. július 30.

*am!*



*3. ábra. Kérelmet tartalmazó levél*

Szigorú tartalmú közigazgatási határozatoknál a levél **rendelkező része** az alábbi információkból tevődik össze:

- az előzmények elbeszélése
- a rendelkezés
- a szankció, azaz a rendelkezés megszegése, nem teljesítése nyomán várható büntetés

Utóbbi esetekben figyelembe kell venni, hogy az egyes szakterületek által kialakított sajátos szóhasználatot a szakmától távol állók, és a hétköznapi emberek nem értik meg. Bár szükség van a tényekkel kapcsolatos jogszabályok formuláira, az elvárható közérthetőség érdekében egyensúlyra kell törekednünk.

<b>NYUGDÍJFOLYÓSÍTÓ IGAZGATÓSÁG</b>	Telefon: (06-1) 270-8999
Budapest, XIII., Váci út 73. Postacím: Budapest 1820.	Ingyenes: 06-80-204-884
Folyósítási törzsszám: 368-40377-4	Név:]
Ügyintéző:Hegedüs Zsuzsanna	

Név:	TAJ:	107 382 876
Lakcím:1089 Budapest	Szül. adat:	1990. 03. 02.
	Anyja neve:	
	Képviselő:	

**HATÁROZAT**  
**árvaellátás megállapításáról**  
az 1997. évi LXXXI. törvény alapján

A Nyugdíjfolyósító Igazgatóság az árva jogosultságát a 2009. 03. 17-án beérkezett igénybejelentése alapján elismerte és 2008. 10. 18-tól 46.010.- Ft árvaellátást állapít meg. 2008. 11. 01-jétől 46.520.- Ft, 2009. 01. 01-jétől 47.965.- Ft.

**A határozat ellen a közlést követő 15 napon belül fellebbezéssel lehet élni. A fellebbezést két példányban, a fenti törzsszámra, valamint az árva TAJ számára hivatkozással a Nyugdíjfolyósító Igazgatósághoz kell benyújtani (cím: Nyugdíjfolyósító Igazgatóság 1820 Budapest). A fellebbezés elektronikus úton is benyújtható az ügyfélszolgálaton keresztül.**

A határozat fellebbezésre tekintet nélkül végrehajtható.

Az 1997 évi LXXXI. törvény 81. §-a alapján az eljárás költség- és illetékmentes.

**INDOKOLÁS**

Igazgatóságunk a beterjesztett és a nyilvántartásunkban rendelkezésre álló adatok alapján megállapítja, hogy

Név:

Szül.adat:1946. 02. 14.

Anyja neve:

TAJ:103 544 399

2008. 10. 18. napján meghalt.

A Nyugdíjfolyósító Igazgatóság az elhunyt jogán az árvaellátásra való jogosultságot az 1997. évi LXXXI. törvény 54-55. §- a alapján elismeri és árvaellátást állapít meg.

4. ábra. Határozat részlete

### 3. Irodatechnikai eszközök, az iroda modernizálása

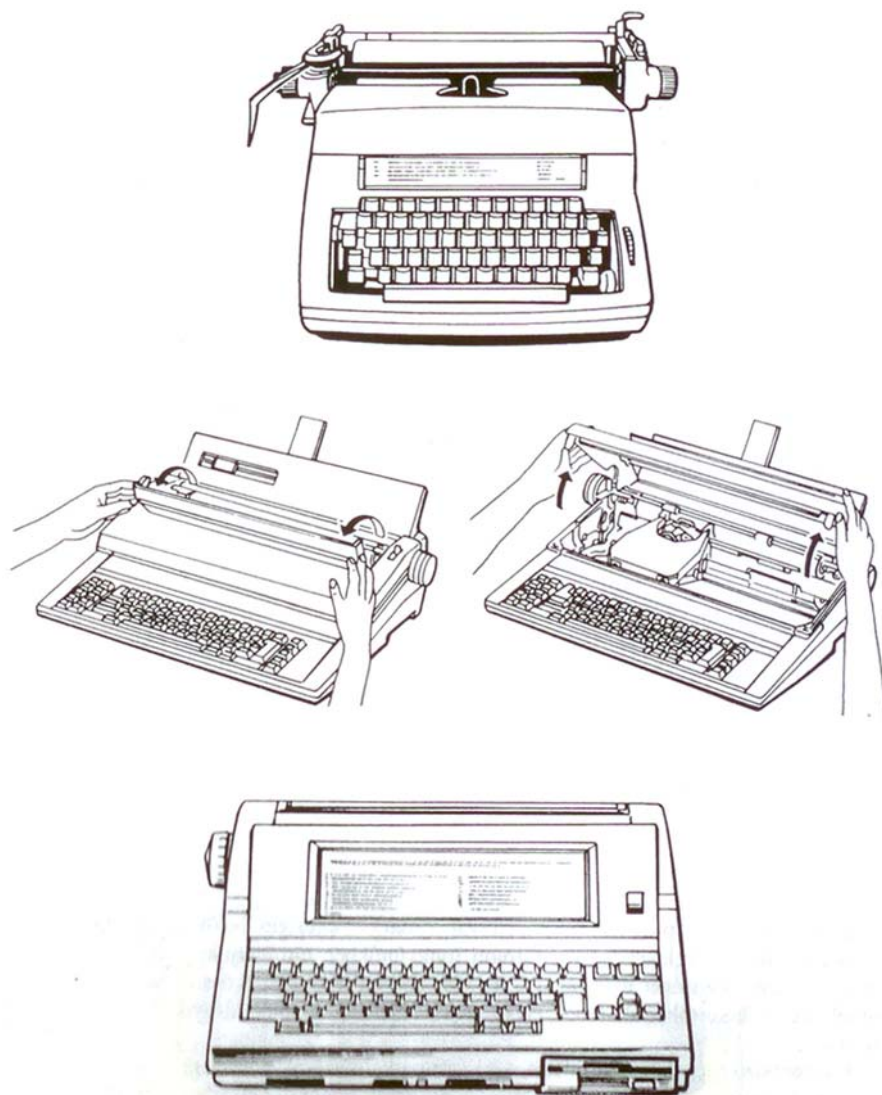
Az irodai munkát segítő eszközöket több féle képen csoportosíthatjuk:

- a/ Az első csoportba sorolhatjuk az iratok létrehozásához szükséges eszközöket (írógépek, számítógépek, nyomtatók, másolók, sokszorosítók)

- b/ A másodikba az iratok kezeléséhez használatos eszközöket (spirálozók, hőköttők, tűző- és fűzőgépek, a levelek postai előkészítéséhez címírógépek, a selejtezéshez iratmegsemmisítők)
- c/ A harmadik csoportba az irodai kommunikáció eszközeit sorolhatjuk (telefon, fax, internet).

Az írógépek megjelenése az irodákban a 19. század végére tehető. Az 1950-es évekig csak mechanikus írógépeket használtak, amelyek billentyűi fémkarokkal voltak összekötve. A billentyűzet leütésekor a fémelem megemelte a betűt, amely így a hengeren lévő papírra ütötte gépszalagon keresztül a betű lenyomatát. A gépek emberi erővel, az újak ütésével működtek, amin az elektromos írógépek megszerkesztése segített.

A további fejlődést az elektronikus írógépek jelentették, amelyek a számítógépekhez hasonlítható módon végzi a billentyűk mozgását. A billentyűzetből egy vékony kábelköteg megy a vezérlő egységhez, és onnan egy másik kábel vezet a betűegységekhez, amelyek a margarétafejen találhatóak. Az említett kábelén digitális formában futnak a leütésre vonatkozó utasítások, és ezek sorrendje (vagyis a leírt szöveg) memóriában is tárolható.

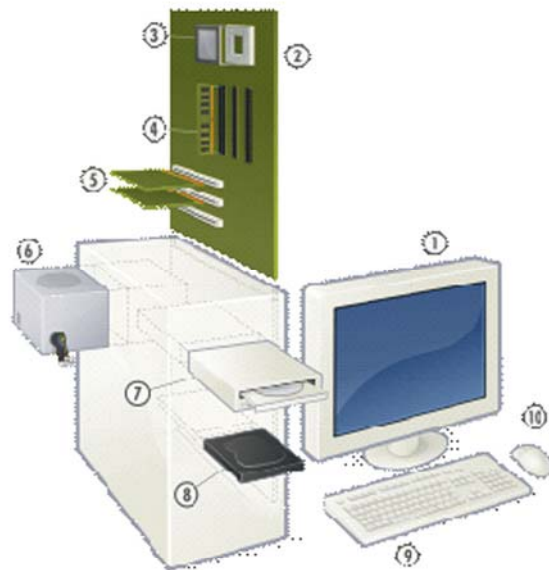


5. ábra. Írógép típusok

Az irodatechnika fejlődésében döntő változást az 1970-es évektől a számítógépek elterjedése hozott. A számítógép – általánosan fogalmazva – olyan elektronikus információt feldolgozó gép, amely adatok és programok tárolására alkalmas memóriával rendelkezik, az adatok feldolgozásához programra van szüksége, saját tevékenységét, működését vezérli, azaz programozott működésű.

A számítógép elnevezése elfogadott angol szóval a hardver (hardware). Ide tartozik a ház, a tápegység, az alaplap, a processzor, a merevlemez stb. Az előírt feladatok végrehajtását a szoftver (software) teszi lehetővé. Ez a számítógép nem megfogható, utasításokban, programokban, operációs rendszerekben, eszközmeghajtókban és egyéb utasítás csomagokban megjelenő "lágy" része. A gépben a szoftverek futtatását a hardver teszi lehetővé.

Az általános célú számítógépek 1946 óta fokozatosan terjedtek el. Az irodai alkalmazásban az jelentett nagy előrelépést, amikor az 1970-es években az IBM mérnökeinek munkássága nyomán megjelentek a személyi számítógépek, a PC-k (personal computer). A személyi számítógépeken fontos szempont a kompatibilitás kérdése, aminek két oldalról is meg kell valósulni: a hardver és a szoftver oldaláról. A hardver kompatibilitás azt jelenti, hogy a számítógép egyes észegységeinek, alkatrészeinek azonosan és csereszabatosan kell működni, gyártótól függetlenül. A szoftver kompatibilitás szerint pedig a felhasználói szoftvereknek ugyanúgy kell futniuk a különböző gépeken.



- |                             |                                    |
|-----------------------------|------------------------------------|
| 1. monitor                  | 6. tápegység                       |
| 2. alaplap                  | 7. optikai lemez meghajtó          |
| 3. CPU (mikroprocesszor)    | 8. másodlagos tárhely (merevlemez) |
| 4. elsődleges tárhely (RAM) | 9. billentyűzet                    |
| 5. videokártya, hangkártya  | 10. egér                           |

6. ábra. A számítógép részei

A személyi számítógép korunk legelterjedtebb eszköze, munkaeszköze. A mai felgyorsult világban egy-egy iroda már elképzelhetetlen számítógép nélkül. Egyáltalán nem mindegy, hogy mennyi idő alatt és milyen minőségben készül el akár egy egyszerű levél is. Ezen túlmenően fontos az is, hogy a PC használata megkönnyíti a sok információval, adattal dolgozók munkáját, és használata biztonságot nyújthat a nyilvántartás, iratkezelés, ügyintézés során. Lehetőséget ad az adatok összegyűjtésére, rendszerezésére, megjelenítésére és nyomtatására. Fontos eszköz a levelek gyors továbbításánál is.

A számítógéphez különféle perifériákat kapcsolhatunk. A levelek készítése szempontjából a különböző nyomtatók a legfontosabbak, amelyek a digitális adatokat nem elektronikus formában, hanem általában papíron jelenítik meg. A nyomtatókat kábellel vagy vezeték nélkül kapcsolhatjuk a számítógéphez. Képzőtechnológiák szerint megkülönböztetjük a lézer és a tintasugaras nyomtatókat.

*A lézernyomtatóban speciális, fényérzékeny anyaggal bevont és elektromosan feltöltött henger található. Ezen egy lézersugárral jelölik meg a nem fehér pontokat: ahol a lézer a hengerhez ér, ott a henger semleges lesz vagy ellentétesen lesz töltött a henger többi részeihez képest. Amikor a henger festékrésszel érintkezik, azokra a részekre tapad a festék, amelyeket ért a lézersugár. A festék ezután átkerül a papírra, majd beleolvad, amikor a papír áthalad egy 200 o C-os hengerpár között.*

*A színes lézernyomtató lényegében négy közös lézernyomtató mechanikájára épül. Egyetlen fényérzékeny hengerükre világoskék, lila, sárga és fekete festékhengerekről egymás után kerülnek fel a színek.*

*A tintasugaras nyomtatók tintapatronok segítségével tintacseppeket juttatnak el a papírra. A patronban van egy porlasztó, ez megfelelő méretű tintacseppekre alakítja a tintát, és a papírlapra juttatja azt. A színes tintasugaras nyomtató színes tintapatronokat használ, általában a négy alapszín használatával keveri ki a megfelelő árnyalatokat. A megfelelő tintasugaras nyomtatóval igen jó minőségű színes képek, akár fotók is nyomtathatók. A modern nyomtatók egy része multifunkciós készülék, amely a nyomtatáson kívül másolásra, szkennelésre is használható.*



7. ábra. Multifunkciós nyomtató



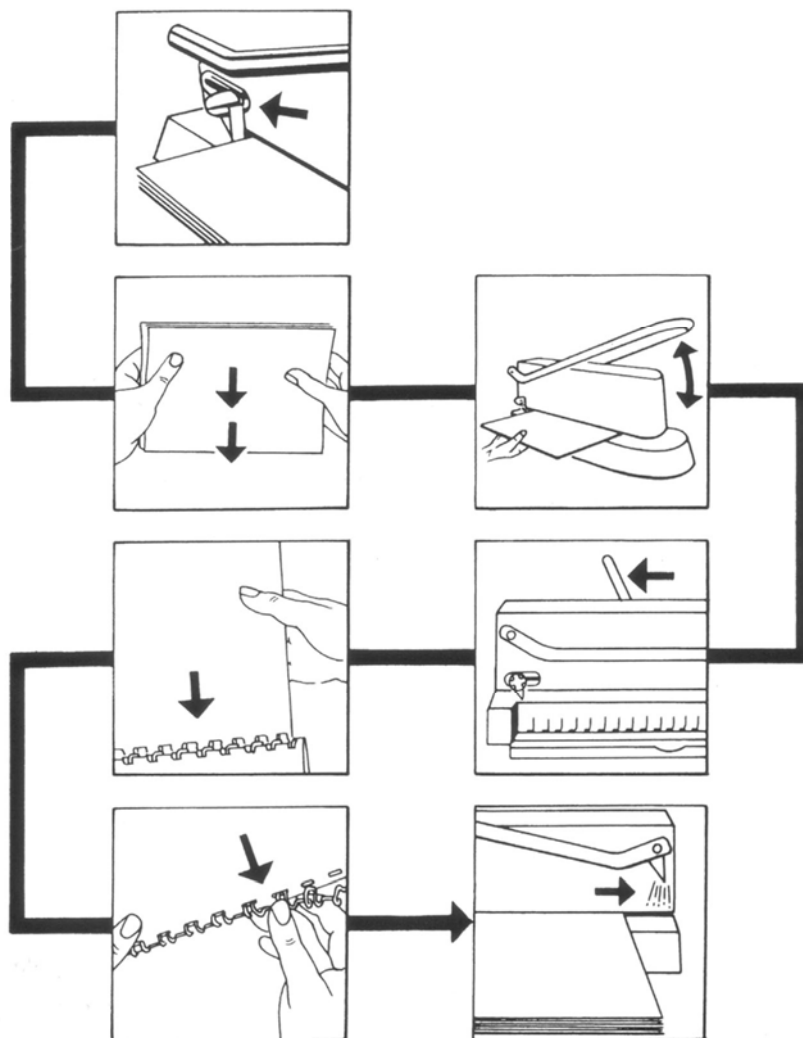
Az ügyviteli munkában gyakran előfordul, hogy egy-egy dokumentumból több példányra van szükség. Ha nem rendelkezünk elektronikus formával, akkor a sokszorosítást másoló gépekkel oldjuk meg. Az 1950-es, 1960-as években a másolás még elektrosztatikus úton történt, ezeket a mechanikus másológépeket (stencil) azonban teljes mértékben kiszorították

A mai másolóknak különböző tükrök és lencsék segítségével a másolandó anyagoknak csak a képe vetődik rá a dobra, így optikai úton lehetővé válik a képméret megváltoztatása is. A mai korszerű másológépek már a normál másolaton kívül lehetővé teszik a kicsinyítést, nagyítást, kétoldalas másolást, szortírozást, összetűzést, színes másolást stb. Léteznek olyan másológépek is, amelyek az alapfunkción felül nyomtatóként és telefaxként is használhatók, így egy gépben megtalálható az iroda több igénye. A fénymásolás károsíthatja az iratokat, így a régebbi dokumentumokat, viaszpecséttel ellátott iratokat nem is szabad ilyen módon másolni.

Napjainkban egyre gyakrabban használják a digitális másológépeket, amelyek működése a lézernyomtatóhoz hasonlít. Ezeknél rögzítés előtt a festékpórá egy fényérzékeny hengerről kerül rá a papírra. A henger mikrokondenzátorokból áll, amelyeket először elektromosan feltöltenek, majd a képnek megfelelően egyes helyeken kisütnek, máshol megmarad töltése, és itt vonzza magához a festékező hengerről a festéket. Mivel ezek működésénél a hőnek nincs szerepe, a digitális másolás nem károsítja az iratokat.

Az elkészült iratok összetartozását többféleképpen lehet biztosítani. Elegáns és állományvédelmi szempontból jó megoldás, ha a dokumentumokat iratsínbe húzzuk, bár abban csak korlátozott számú lap helyezhető el.

Nagyobb mennyiségű iratot lehet összekapcsolni spirálozással. A készülékkel perforálni kell az iratanyagot, majd behelyezni és összezární a megfelelő műanyag gerincet. Az iratanyag első és utolsó oldala után átlátszó műanyag lapot helyezhetünk. A spirálozás a tartós megőrzést kívánó illetve a maradandó értékű iratok esetében nem ajánlott. A perforálás csonkítja az egyes lapokat és az átlátszó műanyag borítás is károsodást okozhat.



8. ábra. Spirálozó készülék

A hőkötéshez különböző vastagságú műanyag dossziék készülnek, amelyek belső felülete speciális ragasztóval van kiöntve. A gép felmelegíti a gerincet, a ragasztó megolvad, és az előkészített lapok beragadnak. Mivel az így bekötött dokumentációt csak sérülések árán lehet szétszedni, alkalmazása csak egyes speciális esetekben ajánlott.

Az irodában szükség van az iratmegsemmisítő gépekre is. Vannak olyan dokumentumok (ideiglenes feljegyzések, fogalmazványok, rosszul sikerült fénymásolatok, duplumok), amelyek nem részei az iratoknak, így elintézés után azokat nem kell irattárba tenni, de nem volna célszerű az sem, ha utcára kerülnének az irodai hulladékkal. Fennáll ugyanis az a veszély, hogy személyes, vagy bizalmas adatok is előfordulnak ezeken az iratokon.

A telekommunikációs eszközök közül az iratkezeléssel kapcsolatban a telefaxot és az internetet említhetjük. A telefax írott vagy nyomtatott szövegek, képek telefon hálózaton való továbbítására alkalmas. Korábban a beérkezett másolatot a készülékek különleges, hőérzékeny papírra nyomtatták. Ez nemcsak drága volt, de idővel el is halványult rajta az írás. Ezért a beérkezett üzenetet a hosszabb megőrzés érdekében át is kellett másolni. A mai készülékek már képesek normál papírra nyomtatni.

#### 4. Az ügyiratok továbbítása

A kiadmányozott ügyiratokat a tisztázatokkal együtt az ügyiratkezelőnek kell átadni, aki a kiadmányozásra jogosult utasításainak megfelelően továbbításra előkészíti a kiadmányokat. Az irat elküldése előtt a kezelőnek – ha nem lezárt borítékban kapta a kiadmányt – ellenőriznie kell a **címzés, iktatószám, keltezés helyességét**, a mellékletek csatolásának megtörténtét, valamint hogy a kiadmányon végrehajtottak-e minden utasítást. Az aláírt, illetőleg hitelesített és bélyegzőlenyomattal ellátott kiadmányhoz csatolni kell az előírt mellékleteket. Az elvégzett ellenőrzések után az iratkezelő feljegyzi az előadói ívre és a nyilvántartásokba az elküldésének keltét, és a továbbítás módját. Az ellenőrzések elvégzése után az iratkezelő feljegyzi az iratra az elküldés keltét, és a küldeményeket csoportosítja aszerint, hogy postai úton vagy egyéb módon kell-e azokat elküldeni.

A kiadmányok továbbításra történő előkészítése az elküldés módja szerint más-más feladatot jelent. Az elvégzendő feladatokról a közigazgatási hatósági eljárás és szolgáltatás általános szabályairól szóló törvény, a küldő szerv belső szabályzatai és a továbbítással megbízott szervezet előírásai az irányadók.

##### A továbbítás történhet:

- postai úton,
- személyesen írásban vagy szóban,
- elektronikus dokumentum formájában,
- távközlési eszköz útján,
- hirdetményi úton,
- kézbesítési meghatalmazott vagy ügygondnok útján,
- hatósági kézbesítő útján.

A postai úton továbbított közönséges küldeményeket a postai feladókönyvbe darabszám szerint kell beírni, és lehetőleg még az átvétel napján postázni. A különleges kezelést igénylő (ajánlott, elsőbbségi, tértivevényes) levelekről külön nyilvántartás készül. Különösen ügyelni kell a borítékok címzésére. Ez történhet írógéppel, számítógéppel, címírógéppel vagy etikett alkalmazásával. A helyes címzés fontos feltétele a kézbesítésnek.

# HELYES CÍMZÉS - PONTOS KÉZBESÍTÉS

Levele biztonsággal és pontosan ér célba,  
ha nagyobb figyelmet fordít a címzésre.

Feladó

Címzett neve, elnevezése  
Település neve –  
**kérjük ne húzza alá**  
Az utca és a házszám pontos  
feltüntetése  
Az irányítószám biztosítja,  
hogy a levél a megfelelő  
címethez érkezen

KISS ZOLTÁN  
BUDAPEST  
DUNAVIRÁG UTCA 12.  
1138

**TIPP:**  
Segíti a fel-  
dolgozást, ha  
azonos betű-  
nagysággal  
címez.

További tippekért  
látogasson el  
honlapunkra.



[www.posta.hu](http://www.posta.hu)

Magyar Posta

9. ábra. Helyes postai címzés

A kimenő levelek továbbíthatók a szerv saját kézbesítője útján is, kézbesítőkönyvvel. Előfordulhat, hogy a kiadmányt a címzettnek személyesen adják át. Ilyenkor elegendő, ha az átvételt a kiadmány irattári példányán vagy az előadói íven igazolják. Ha a kiadmányt elektronikus úton továbbítják a címzett felé, annak megtörténtét, időpontját dokumentálni kell. Közfeladatot ellátó szerv esetében elektronikus levélben iratot csak akkor lehet küldeni, ha a címzett a kérelmet elektronikusan küldte be, vagy azt — elektronikus levélcíme megadása mellett — kifejezetten kéri. Amennyiben az elektronikus levél elküldése megíúsul, az elektronikus irat papír alapú hiteles változatát hagyományos kézbesítési módszerrel kell megküldeni a címzettnek. Magán iratkezelésben az elektronikus iratforgalmat a partnerek egymás közti megegyezése és a bizalmi elv szabályozza.

### **Irattári kivezetés, irattárba helyezés**

Az elintézett ügyiratokat, amelyeknek kiadmányait már továbbították, vagy amelyeknek — intézkedés nélkül — irattározását elrendelték, irattárba kell helyezni, és ezt a tényt az iktatókönyv (papír alapú vagy elektronikus) megfelelő rovatában hónap és nap bejegyzésével kell jelölni. Az irattári kivezetésnél mindig a postázás napját, illetve az irattározási utasítás keltét kell feltüntetni. A kivezetéssel egyidejűleg az iktatókönyvbe be kell jegyezni az irattári jelet, tételszámot.

**Átmeneti irattárba** lehet elhelyezni az elintézett, további érdemi intézkedést nem igénylő, kiadmányozott, irattári tételszámmal ellátott ügyiratokat. Az átmeneti irattár az iratkezelési szabályzatban rögzített ideig őrzí az iratokat, ezt követően azokat selejtezi vagy átadja a szervezet **központi irattárának**. A központi irattár gondoskodik a maradandó értékű iratok levéltári átadásáról. Az ügyiratok átmeneti irattárba helyezése az ügyintézés befejező szakasza.

### **Bélyegzők nyilvántartása**

A kiadmányozásra használt és egyéb bélyegzőkről, érvényes aláírás bélyegzőkről és a hivatalos célra felhasználható elektronikus aláírásokról az érvényességi idő feltüntetésével nyilvántartást kell vezetni. A kiadmányozásra jogosult vezetők személyét a Szervezeti és Működési Szabályzat vagy az ügyrend határozza meg, a bélyegzők nyilvántartásáról pedig az iratkezelési szabályzat intézkedik. A nyilvántartás, az elkopott bélyegzők megsemmisítése általában a szervek igazgatási egységeinek feladata. A visszaélések elkerülésére a bélyegzőket általában számozottan adják ki hivatalos használatra. Különösen gondot kell fordítani a hitelesítő, kör alakú bélyegzőkre.

A bélyegző nyilvántartás az alábbiakat tartalmazza:

Sorszám	Bélyegző/pecsétnyomó		Szervezeti egység/használó neve	Kiadás ideje	Átvétel aláírása	Vissza-vétel ideje
	lenyomata	száma				

10. ábra. Bélyegző-nyilvántartás

A bélyegzőket mindenki köteles megfelelő zárható helyen tárolni, és gondoskodni arról, hogy illetéktelenek ne férjenek hozzá. A bélyegzők elvesztése azonnali intézkedést igényel. Használatosak a névbélyegzők is, amelyeken a nevet és a hivatali beosztást tüntetik fel. Általában olyan esetekben használják, ha több példányos anyag készül, és a másolatokra – a vezetők munkájának megkönnyítése érdekében csak a névbélyegzőt teszik. Ennek használatára a többi bélyegzőhöz hasonlóan csak annak van jogosítványa, aki erre vezetőjétől megbízást ad.

Az aláírásnál használt bélyegzőkön kívül az irodai munkánál használunk speciális bélyegzőket is. Ilyen az érkeztető, iktató vagy a dátum bélyegző. Szükség van a szerv nevére, címére, adószámára vagy csak a nevét feltüntető (tulajdon) bélyegzőkre is. Előbbieket helyeznek el például a kibocsátott számlákon, utóbbiakat az irattárból kiemelt, és más szervnek kölcsönadott iratokon.

**Összefoglalás.** Az iratkezelés harmadik szakasza azokat a feladatokat foglalja magában, amelyek a kiadványtervezet elkészítésétől az ügy lezárásáig kell elvégezni. Itt fontos ügyviteli teendői vannak az előadóknak is, akiknek nemcsak az elintézés helyességéért kell felelniük, hanem azért is, hogy az ügy menete dokumentálható legyen. Az ügyintézés követően újra visszakerülnek az iratok az ügyiratkezelőhöz, aki gondoskodik a postázásról, az irattárba helyezéséről, és mindezek feljegyzéséről az iktató könyvben. Az irat útját ettől kezdve az irattárban kísérhetjük nyomon.

## TANULÁSIRÁNYÍTÓ

### 1. feladat

Olvassa el gondosan a mellékelt levelet, és írjon rá egy pozitív és egy negatív kimenő választ! Készítse el a levéltervezetet!

**RAKTÁRSZEVÍZ Takarító Kft.**  
**Budapest, Fő utca 73.**

**Iktatószám:** K-761/2009.

**Dr. Varga Tamás gazdasági igazgató**  
**Magyar Országos Levéltár**  
**1014. Budapest, Bécsi kapu tér 2-4.**

*Tárgy:* Árajánlat takarításra  
*Előadó:* Kiss Miklósné  
*Hiv. sz.:* ---  
*Mell.:* ---

*Tisztelt Igazgató Úr!*

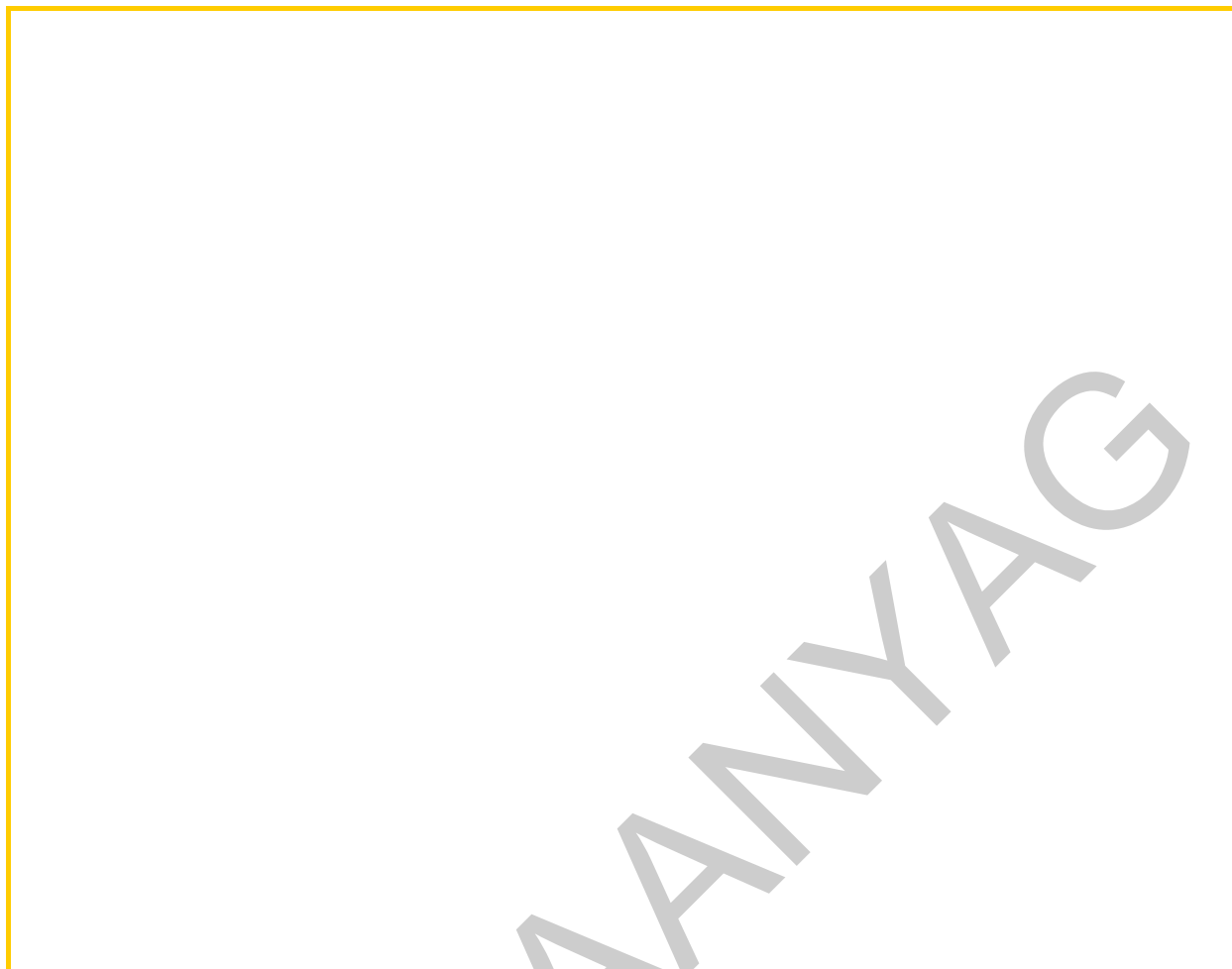
*Hivatkozással az interneten megjelent hirdetésükre – szíves tájékoztatásul – közlöm, hogy társaságunk egy hónapos határidővel, 500 Ft/m<sup>2</sup> irányáron tudná a központi épület irattároló raktárait pormentesíteni. Kérem, hogy árajánlatunkról nyilatkozni szíveskedjék.*  
*Budapest, 2009. október 5.*

*P.H.*

*Szívelyes üdvözlettel:*

*Szabó Tamás*  
*marketing igazgató*

*11. ábra. Levél az 1. feladathoz*



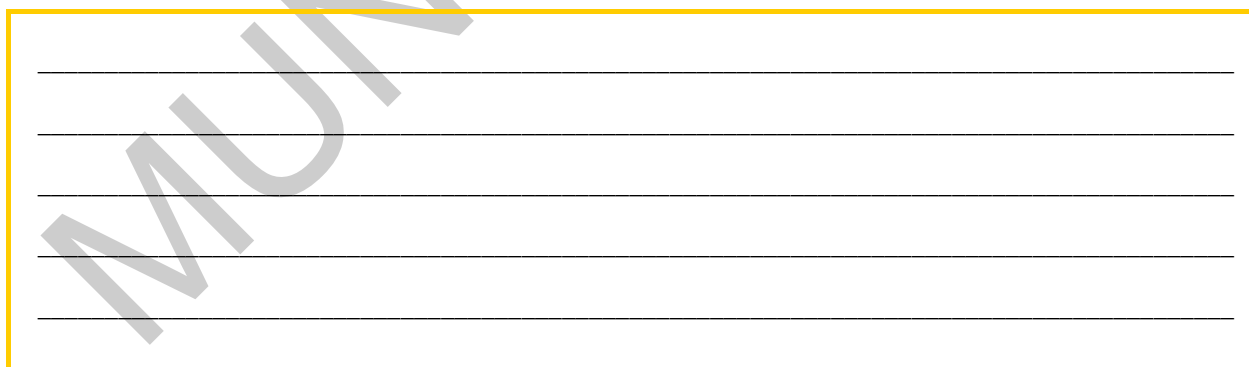
MUNKANYELV





**2. feladat**

Sorolja fel, milyen iratkészítő és másoló irodatechnikai eszközök találhatók munkahelyén!



**3. feladat**

Ismertesse, milyen iratvédelmi kockázatokkal jár az egyes irodatechnikai eszközök használata!



## MEGOLDÁSOK

### 1. feladat

Két levél megírása szükséges, az egyikben el kell fogadni az ajánlatot, a másikban elutasítani. Mindkét levél elintézés tervezet formában készítenendő, annak összes kellékeivel.

### 2. feladat

Pl. számítógép, nyomtató, fénymásoló, telefax, szkener stb.

### 3. feladat

A fénymásolás az erős megvilágítás és a hőhatás miatt árt az iratnak. 50 évnél régebbi, viaszpecséttel ellátott vagy valamilyen különleges technikával készült dokumentumokat (pl. festményeket) nem lehet ilyen módon másolni. A spirálozás a szükséges perforálás miatt károsítja az iratokat, a hőkötés az esetleges későbbi megbontás miatt szakadást okozhat. Az átlátszó műanyag borítók károsítják az írás festékanyagát.

### 4. feladat

Pl. körbélyegzők, dátum bélyegzők, tulajdon bélyegzők, névbélyegzők stb.

## ÖNELLENŐRZŐ FELADATOK

### 1. feladat

Milyen adatokat kell tartalmazni az elintézés tervezetnek?

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

### 2. feladat

Sorolja fel az iratok továbbításának módjait!

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

### 3. feladat

Melyek az elektronikus aláírás fajtái?




MUNKANYAG

## MEGOLDÁSOK

### 1. feladat

Az elintézés tervezetnek tartalmazni kell:

- a címzett nevét és címét
- az ügyirat iktatószámát
- az intézkedő szerv nevét, címét, telefonszámát (legtöbbször az előrenyomott céges papír tartalmazza)
- az ügyintéző nevét (ha nem azonos az aláíróval), telefonszámát
- az ügyirat tárgyát (magánszemélyekkel folytatott levelezés kivételével)
- a mellékletek számát
- a hivatkozási számot vagy jelzést, ha van
- a határidőt (ha szükséges)

a szöveg után a kiadmányozás keltét, a kiadmányozó nevét és beosztását

### 2. feladat

A továbbítás történhet:

- postai úton,
- személyesen írásban vagy szóban,
- elektronikus dokumentum formájában,
- távközlési eszköz útján,
- hirdetményi úton,
- kézbesítési meghatalmazott vagy ügygondnok útján,
- hatósági kézbesítő útján.

### 3. feladat

Az elektronikus aláírás lehet egyszerű, minősített és fokozott biztonságú.

### 4. feladat

A lézernyomtatóban speciális, fényérzékeny anyaggal bevont és elektromosan feltöltött henger található. Ezen egy lézersugárral jelölik meg a nem fehér pontokat: ahol a lézer a hengerhez ér, ott a henger semleges lesz vagy ellentétesen lesz töltött a henger többi részeihez képest. Amikor a henger festékrésszel érintkezik, azokra a részekre tapad a festék, amelyeket ért a lézersugár ezután átkerül a papírra, majd beleolvad, amikor a papír áthalad egy 200 ° C-os hengerpár között. A tintasugaras nyomtatók tintapatronok segítségével tintacseppeket juttatnak el a papírra. A patronban van egy porlasztó, ez megfelelő méretű tintacseppekre alakítja a tintát, és a papírlapra juttatja azt.

**5. feladat**

- az iratok visszavétele az ügyintézőtől,
- ellenőrzése,
- továbbításra előkészítése,
- továbbítása,
- kivezetés az iktatókönyvből,
- átmeneti irattárba helyezés.

MUNKANYELV



## IRODALOMJEGYZÉK

### FELHASZNÁLT IRODALOM

Freisinger Edéné: Ügyviteli, igazgatási és ügyviteltechnikai ismeretek. Budapest. Nemzeti Tankönyvkiadó, 1999.

Dankó Márta: Információtechnológiai és irodatechnikai alapismeretek. Főiskolai jegyzet. Nyíregyháza. Krúdy Könyvkiadó és Nyomda, 2004.

Adamcsik János: Iroda automatizálás. Budapest. Gábor Dénes Főiskola, 2004.

Cserny Ákos (szerk.): Ügyiratkezelés elméletben és gyakorlatban. Egyetemi jegyzet. Budapest. Corvinus Egyetem Államigazgatási Továbbképző Intézet, 2007.

Kossáné Prókay Katalin: Amit a korszerű irodai munkához ismerni érdemes...Budapest. Stil Stúdió, 2007.

Szegőfi Anna: Amit az iratkezelésről tudni kell (Kézirat) Budapest, 2010.

Szegőfi Anna: A modern ügyvitel és iratkezelés gyakorlata. Tanfolyami segédanyag CD. Budapest Főváros Levéltára, 2006.

Szegőfi Anna: Levezetés hivatalos szervekkel. (NSZFI TAMOP tananyag)

### AJÁNLOTT IRODALOM

Levéltári kézikönyv. Szerk.: Körmeny Lajos. Budapest. Osiris Kiadó, 2009.

A(z) 1604–06 modul 004–es szakmai tankönyvi tartalomeleme felhasználható az alábbi szakképesítésekhez:

<b>A szakképesítés OKJ azonosító száma:</b>	<b>A szakképesítés megnevezése</b>
54 347 01 0010 54 01	Emberi erőforrás ügyfélkapcsolati szakügyintéző
54 347 01 0010 54 02	IT helpdesk ügyfélkapcsolati szakügyintéző
54 347 01 0010 54 03	Távközlési ügyfélkapcsolati szakügyintéző
54 347 01 0010 54 04	Üzleti kommunikációs szakügyintéző
52 347 02 0000 00 00	Személyes ügyfélszolgálati asszisztens
52 347 03 0000 00 00	Telefonos és elektronikus ügyfélkapcsolati asszisztens
52 347 03 0100 31 01	Számítógépes adatrögzítő

A szakmai tankönyvi tartalomelem feldolgozásához ajánlott óraszám:

7 óra

MUNKANYAG

A kiadvány az Új Magyarország Fejlesztési Terv  
TÁMOP 2.2.1 08/1-2008-0002 „A képzés minőségének és tartalmának  
fejlesztése” keretében készült.

A projekt az Európai Unió támogatásával, az Európai Szociális Alap  
társfinanszírozásával valósul meg.

Kiadja a Nemzeti Szakképzési és Felnőttképzési Intézet  
1085 Budapest, Baross u. 52.

Telefon: (1) 210-1065, Fax: (1) 210-1063

Felelős kiadó:  
Nagy László főigazgató