



Dr. Szegőfi Anna

## Elektronikus iratkezelés iktató, iratkezelő rendszerrel



A követelménymodul megnevezése:

Az irat-, dokumentum- és ügyviteltechnikai berendezés kezelése

A követelménymodul száma: 1604-06 A tartalomelem azonosító száma és célcsoportja: SzT-006-50



## ELEKTRONIKUS IRATKEZELÉS IKTATÓ, IRATKEZELŐ RENDSZERREL

### ESETFELVETÉS-MUNKAHELYZET

Az Önkormányzat ügyfélszolgálatán dolgozik, és nyári szabadságra készül. Távolléte alatt egyik ügyintéző kollégája fogja helyettesíteni. A napi munkáját összefoglaló címszavas jegyzetet készít arról, hogy mit kell átadnia, és mire kell figyelmeztetnie a Kollégáját. A jegyzetkészítéskor gondolja végig a munkájával kapcsolatos tudnivalókat.

MUNKAHELYZET

## SZAKMAI INFORMÁCIÓTARTALOM

### 1. Ügyvitel = Ügyintézés + Iratkezelés

**Irat:** Valamely szerv működése vagy személy tevékenysége során keletkezett vagy hozzá érkezett, egy egységként kezelendő rögzített információ, adat együttes, amely megjelenhet papíron, mikrofilmen, mágneses, elektronikus vagy bármilyen más adathordozón; tartalma lehet szöveg, adat, grafikon, hang, kép, mozgókép vagy bármely más formában lévő információ vagy ezek kombinációja. Az irat útját nyomon követve az ügyviteli folyamatban, a minőségi jellemzőket vizsgálva, az iratot hagyományosan más-más fogalommal illetjük. Az átvételi, érkeztető szakaszban a szervhez érkező küldeményekről beszélünk, amely a a legtágabb értelmű kifejezés, a levelek mellett jelenti a csomagokat, a pénzküldeményeket, a sajtótermékeket fogalom csoportban és az egyéb aprónyomtatványokat. Az ügyviteli folyamat első állomásaként megtörténő válogatás után értelmezzük a beadványt, amely a beérkező küldeményeknek azt a csoportját jelöli, amelyek intézkedést igényelnek, azaz bekerülnek az ügyviteli folyamatba. A folyamat egyik legfontosabb állomásaként az intézkedést igénylő beadványokat nyilvántartásba kell venni, és ezeket a nyilvántartásba vett beadványokat nevezzük iratnak. Az ügyintézési szakaszban az irat fogalmát jelzőkkel különböztetjük meg, amely jelzők utalnak az elvégzett/elvégzendő ügyviteli munkára. Beszélünk iktatott és nem iktatott iratról; elintéztet, elintézendő, határidős és kimenő iratról. Ez utóbbiak sorába tartozik az ügyintézés végeredményét rögzítő, hiteles formátumban készült kiadmány. Az ügyintézés követő iratkezelési szakaszban történik meg az ügyek lezárása és az azonos ügyre vonatkozó iratok együttesének az ügyiratnak az irattározása. Az irattárban egymás mellett kezeljük a selejtezhető és nem selejtezhető iratokat. Az idők folyamán a nem selejtezhető irat fogalma is árnyaltabb lett, tovább bővült. Napjainkban nem selejtezhető a **maradandó értékű iratok** megfogalmazását követve amelyeknek a további őrzési helyére utalva egyik részét levéltári iratnak másik részét helyben maradó iratnak kezdi nevezni a szakmai zsargon.

Az ügyviteli folyamat szempontjából alkotott fogalomcsokorhoz sorakozott fel az irat fizikai megjelenése szerinti megkülönböztetés: a papíralapú és az elektronikus irat fogalma. Az elektronizáció hajnalán az elektronikus irat fogalmi meghatározása nem okozott gondot. A törvényekben és törvényes rendelkezésekben is használt meghatározás szerint: elektronikus irat a számítógépes program felhasználásával elektronikus formában rögzített, készített, elektronikus úton érkezett, illetve továbbított irat, amelyet elektronikus adathordozón kezelnek, tárolnak. A hagyományos irat fogalomhoz hasonlóan az elektronizáció elterjedésével párhuzamosan az elektronikus irat fogalma is változáson ment és megy át. Napjainkra már kialakult az elektronikus irat két csoportjának megkülönböztetése, bár jelenleg a fogalom-használatban még meglehetősen zűrzavar uralkodik. Mindenképpen meg kell különböztetnünk az elektronikus úton rögzített, elektronikus adathordozón tárolt iratokat, a számítógépes program segítségével készült iratoktól. Az előbbiek egy hagyományos irat elektronikus másolatai, míg az utóbbiak az irat fizikai megjelenítésén túl a program segítségével létrehozott, integrált, az irathoz kapcsolódó egyéb információkat is tartalmazzák.

Az ügyvitel elektronizációjának térhódítása szükségessé teszi, hogy az elektronikus irat fogalmának meghatározását árnyaltabbá tegyük, az elektronikus ügyintézés megjelölésével. Elvégezve ezt a feladatot az ügyviteli folyamatban az elektronikus irat fogalmát az alábbiak szerint határozhatjuk meg:

Elektronikus irat a számítógépes program felhasználásával elektronikus formában készített, rögzített, elektronikus úton érkezett, továbbított irat, amelyet elektronikus adathordozón, számítógépes program felhasználásával intéznek, kezelnek, és tárolnak.

Az **ügyvitel** magába foglalja mindazon formai és technikai feltételeket, szolgáltatások teljesítését, amelyek az érdemi ügyintézéshez és munkavégzéshez szükségesek:

- tartalmi része az **ügyintézés**,
- formai része az **iratkezelés**, illetve ügyiratkezelés,

Az **ügyviteli munka** legfontosabb tulajdonsága, folyamat jellege. A folyamat kezdő pontja az ügy, és annak írásbeli megjelenése az irat keletkezése, végpontja az ügy lezárása és az irat megsemmisítése.

Az **ügyintézés** az ügyvitel tartalmi része. Az ügyintézés két világosan megkülönböztethető mozzanatra bontható; az *érdemi* és az *adminisztratív* ügyintézésre. Az adminisztratív rész – amelyet irodai ügyvitelnek is neveznek – az előkészítéssel kezdődik, ebben a fázisban történik meg minden olyan irat elkészítése, amely nélkülözhetetlen a döntés – tehát az ügy érdemi elintézése – szempontjából. Az érdemi ügyintézés a tényleges döntést, állásfoglalást jelenti. Az érdemi ügyintézés írásba foglalása, közzététele, és az ügyirat lezárása; az adminisztráció része, egyben az ügyintézés záró mozzanata.

Az **iratkezelés** célja az ügyviteli folyamat nyomon követése, a cselekvések dokumentálása, nyilvántartása. Az irat készítését, nyilvántartását, rendszerezését és a selejtezhetőség szempontjából történő válogatását, segédletekkel való ellátását, szakszerű és biztonságos megőrzését, használatra bocsátását, selejtezését, illetve levéltárba adását együttesen jelenti az iratkezelés.

Napjainkban elérkeztünk arra a technikai szintre, hogy a **számítógép ügyviteli alkalmazásának** már van történelme. Az első szakaszban a számítógépet, mint irodai segédeszközt használtuk, pl. szövegszerkesztésre, táblázat készítésére, adatbázis kezelésére. A második szakaszban az ügyviteli folyamat egyes munkarészeinek elektronizálása mellett a folyamat irányításában és alakításában is részt kapott a számítógép. Elsőként a papíralapú iktatókönyveket váltották fel az iktató adatbázisok, melyekbe az iktatókönyvi bejegyzésekhez hasonlóan rögzítésre kerültek az iktatásnál kötelezően kitöltendő adatmezők, melyeket – mára már meghonosodott fogalomként – az irat metaadatainak nevezünk. A történet harmadik szakasza napjainkban zajlik, megjelentek és egyre inkább tér hódítanak az elektronikus ügyviteli rendszerek, melyek az elektronikus iktatókönyveken, elektronikus folyamatvezérlésen túllépve már magát az iratot is kizárólag elektronikus formában készítik és tárolják.

Az **elektronikus ügyvitel** – tömörítve a lényegét – a hálózatba kapcsolt számítógépeken folyó ügyvitelt jelenti. Az elektronikus ügyvitel szervezett rendet jelent az ügyintézésben, egy visszacsatolt ellenőrzéssel szabályozott információs rendszer segítségével.

Az ügyvitel folyamat jellegéből adódik, hogy a gépesítés, a munkafolyamat egyes szakaszaiban, más-más időpontokban is történhet, és más-más program használatával valósulhat meg. Az elektronizált iratkezelés vegyes iratkezelési rendszerben működik. Ez azt jelenti, hogy a helyi hálózatban lévő kiszolgálógépeken decentralizáltan történik az iktatás, míg az adattárolás és az ügyviteli folyamatvezérlés központi szerverten, centralizáltan történik. A szerver több munkaállomásról beérkező kérelmet nyugtáz, választ ad, olyan részleteket is kezel, mint amilyen a hálózati hozzáférés és kommunikáció, erőforrás lefoglalás és megosztás, adatvédelem és hibakezelés. A teljes folyamatot az elektronikus ügyviteli rendszer vezérli.

Az ügyvitelben egymás mellett működő **hagyományos, manuális és az elektronikus** munkamódszerek, technikák kettősségét egyetlen módon lehet feloldani – hogy közben az ügyvitel folyamat jellege ne csorbuljon –, ha mindkét módszer ugyanazoknak a jogszabályokban megfogalmazott kritériumoknak, szabványoknak felel meg, ugyanazokat a szabályokat, fogalmakat alkalmazza. Ezt a célt szolgálja a **köziratok kezelésének szabályairól alkotott 335/2005.(XII.29.) Kormányrendelet**, amelynek célja: eredményes, hatékony, gyors, jogszerű ügyintézés és az ügyintézés „írásbeliségének” biztosítása.

Az írásbeliség a jövő emlékezetének szól, célja a jogbiztosítás!

Az elektronikus ügyviteli rendszerrel tehát meg kell valósítani az iratkezelési folyamat minden munkafázisát. A hagyományos iratkezelés elméleti modellje 3 főcsoportra és több munkafolyamatra osztotta fel az iratkezelés feladatait:

### I. Iratkezelés az ügyintézés előtt

- A küldemények átvétele, felbontása
- A küldemények érkeztetése
- Szignálás
- Nyilvántartásba vétel, iktatás
- Iktatókönyv hiteles kitöltése
- Iktatószám képzése az ügyirat nyilvántartásnak megfelelő módszerrel

### II. Iratkezelési feladatok az ügyintézés alatt

- Határidő nyilvántartás
- Kiadmányozás
- Továbbítás, kézbesítés
- Az elektronikus ügyvitel térhódításával a feladatokhoz csatlakozott a hatásági ügyek elektronikus intézése is)

### III. Iratkezelés az ügyintézés lezárása után

- Irattárba helyezés, irattári kezelés
- Selejtezés
- Levéltárba adás

## 2. Az iratkezelés általános követelményei

### Az iratok rendszerezése

A közfeladatot ellátó szerv feladat- és hatáskörébe tartozó ügyek intézésének áttekinthetősége érdekében az azonos ügyre – egy adott tárgyra – vonatkozó iratokat egy irategységként, **ügyirat**ként kell kezelni. Az egységben történő kezelés az előzmény – előirat – az éppen ügyintézés alatt lévő irat és a folytatás – utóirat – közös nyilvántartását és együtt kezelését jelenti. Az ügyiratot a szakmai zsargonban és a köznyelvben aktának is nevezik.

Az iktatási rendszert úgy kell kialakítani és működtetni, hogy az ügyirat egysége biztosítva legyen, ehhez meghatározó rendszer elemeket kell kiválasztani. Vannak olyan ügyek, amelyek egy intézkedéssel (levélváltással) lezárulnak, de létrehozhatunk ügyiratot fizikai összehordással: azaz szereléssel (véglegesen), és csatolással (ideiglenesen) is. Ezekben az esetekben az iratok elkerülnek eredeti helyükről, és egy gyűjtőben egymás mellé kerülnek. Az ügyiratkezelő rendszerekkel és az elektronikus iratok segítségével azonban létrehozható az ügyirat virtuálisan is, azaz a tényleges fizikai kapcsolat nélkül. Az elektronikus előiratokat a gép megjeleníti akkor is, ha több évvel korábbi iktatásúak. Minden a helyén maradhat tehát, minden megőrizheti eredeti iktatószámát, pusztán a rendszernek az *ügyirat térképét* kell az ügyintézőnek felkínálni. A lényeg, hogy tudjuk: milyen iktatószámú iratok tartoznak egy virtuális ügyiratba.

### Az iratok nyilvántartása és az iratforgalom dokumentálása

Az iratok iktatásával és az iratforgalom dokumentálásával biztosítani kell, hogy az ügyintézés folyamata, és az iratok szervezeten belüli útja pontosan követhető és ellenőrizhető, az iratok holléte pedig naprakészen megállapítható legyen. Az iratforgalom keretében az átadást-átvételt minden esetben úgy kell végezni, hogy egyértelműen bizonyítható legyen, ki, mikor, kinek továbbította vagy adta át az iratot. Az iratok biztonságos megőrzését és használhatóságát, **segédletek** gyűjtőfogalom alá tartozó irattípussal biztosítjuk. A segédletkészítés az ügyvitel különböző fázisaiban egyaránt végzett munka, amelynek során különböző fajtájú és típusú segédleteket készítünk. A hagyományos ügyviteli segédlet az irat keletkezési helyén készül, a nyilvántartást, a tájékoztatást és az irat mozgásának nyomon követését szolgálja. Az elektronikus ügyvitelben nem a segédlet elektronikus megfelelőjét kell létrehozni, hanem a segédlet feladatkörét kell teljesíteni elektronikus formában, vagy számítástechnikai módszer segítségével. A programok iratkezelési funkcióinak egész sora szolgálja a hagyományos segédletek kiváltását, általában magasabb színvonalon, több információval.



A számítógépes program megfelelően kidolgozott és ellenőrzött eljárással gondoskodik az iratoknak egy másik rendszerbe, vagy külső szervhez történő átadásáról, illetve egy másik rendszerből, vagy külső szervtől történő átvételéről. Az átadás/átvételre kerülő iratokhoz kapcsolatosan átadás/átvételre kerülnek az irat nyilvántartási adatai és az ügyirathoz társuló valamennyi eseménynapló adat. Az irattovábbítás részeként a program képes az átadásra kijelölt elektronikus iratokat rendszerezett listákba szétválogatni a kiválasztott keresési elemeknek megfelelően. A listákat a küldőnél és a fogadónál egyaránt megjelenítve a számítógép képes az irat továbbításról jelentést készíteni. A jelentésben megjelöli azokat az iratokat, amelyeknél a művelet során hiba lépett fel, és információkat közöl a meghibásodás részleteiről.

Az irat átadására/átvételére a műveletek egyetlen sorozatával kerül sor, olyan módon, hogy közben:

- nem sérül az elektronikus iratok tartalma és struktúrája;
- az elektronikus irat, ügyirat valamennyi összetevője egy szerves egységet képezve kerül átadás/átvételre;
- megőrződik az irat és annak nyilvántartási adatai (metaadatai) közötti kapcsolat.

### Hozzáférés az iratokhoz, az iratok védelme

Az elektronizált ügyvitel szervezésének egyik legfontosabb része az adatbiztonság érdekében alkotott szabályok, programok leírása és azok alkalmazása. Az ügyvitelben az *adatbiztonság* az általános számítástechnikai védelemtől szigorúbb, különleges adatvédelmet igényel. Az adattárolás biztonságával kapcsolatos követelmény, hogy az ügyfél személyes adatait olyan módon kell tárolni, hogy megakadályozzuk a személyes adatokhoz való jogosulatlan hozzáférést.

A számítógép és a benne rejlő információ védelme érdekében használt technikák, programok számtalan formátumban léteznek. Az adatbiztonságot szolgálja a programoknál használt *mentési folyamat*. A számítástechnikában az információ átírásának megakadályozására használatos az *írásvédelem*. Az írásvédett állományt vagy dokumentumot megjeleníthetjük, kinyomtathatjuk, de nem változtathatjuk meg. Az írásvédelem a merevlemezen és a lemezen egyaránt működik. Az egyfelhasználós gépeken az adatbiztonság érdekében elegendő az állományokról biztonsági másolatokkal rendelkezni. Az adatok sérthetlensége jelszavakkal, az állományok csak olvashatóvá tételével, a merevlemez fizikai lezárásával, vírusellenőrző programokkal és a féltett adatok biztonsági másolatának (szalagos adattároló, merevlemez, CD-lemez, DVD-lemez stb.) elkülönített helyen való tárolásával biztosítható. Az iratkezelő rendszereknél, a több személy által használt számítógépeken követelmény az egyedi *jelszavas adatvédelem*, így csak a jogosultsággal felhatalmazott személyek férnek hozzá az adatokhoz. A felhasználó hitelesítése ez esetben egy folyamat, amelyen keresztül a rendszer ellenőrzi a felhasználó bejelentkezési adatait. A felhasználó nevét és jelszavát összehasonlítja egy hitelesített listával, majd amennyiben rendszeregyezést talál, az engedélyezési listában meghatározott mértékű hozzáférést a felhasználó számára biztosítja.

Az állományban foglalt információk védelme érdekében használják az ügyviteli programok a *hozzáférés szabályozását*. A hozzáférés szabályozása az ügyviteli programokban különböző szintekre osztva történik. Az egyes szinteknek hozzáférési jogosultsága lehet; megtekintésre, részleges megtekintésre, olvasásra, módosításra. A szinteket iratcsoportokhoz is köthetjük, például más a hozzáférési jogosultság szintje a személyzeti iratoknak, a főnöki levelezésnek, a személyes adatokat tartalmazó panaszoknak. A legbiztosabb hozzáférés-szabályozás az egyedi iratoknak az ügyviteli munkatársak személyéhez történő hozzárendelése. A megszerkesztett és programba épített hozzáférési szabályozás ellenőrzésére is képes a számítógép, a naplózás segítségével. Az adatbiztonság problémája az internetet használó hálózatok esetében a legbonyolultabb. Az adatbiztonság egyik eszköze a *titkosítás*, ami a szaknyelvben az adat rejtett kulccsal történő átkódolását jelenti. Az adatkódolás alapja egy adatsorozatból álló kulcs, amelynek ismerete nélkül a visszakódolás nem lehetséges. Használata különösen fontos az átvitel során, például Internetes továbbítás során, amikor az illetéktelen hozzáférésnek megnőnek a lehetőségei.

A *víruskárok* jelentik a számítástechnika egyik legnagyobb és egyre inkább átfogó, kiszélesedő problémáját. A fertőzés ellenszere a vírusölő programok használata. Ezek a programok rendszeresen és folyamatosan vizsgálják a számítógép memóriáját és tárait, hogy azonosítsák és eltávolítsák a vírusokat.

Ahogy a hagyományos papíralapú iktatókönyvből tilos bejegyzést törölni, úgy az elektronikus iktatókönyvben is tilos a bejegyzések törlése, csak érvénytelenítéssel, ún. sztorinírozással szabad az adatokat átírni. A iratkezelési szoftverben a kezelt adatállományokban bekövetkezett eseményeket: beleértve az adatfelvitelt, a módosításokat, a törléseket, *naplózás* segítségével a program automatikusan regisztrálja. A naplózás segítségével a megszerkesztett és programba épített hozzáférési szabályozást is ellenőrizhetjük. Tudnunk kell, hogy ki, mikor, milyen jogosultságokat kapott, azokat milyen iratokkal kapcsolatban vette igénybe, milyen adatokat rögzített, módosított stb.

### 3. Az iratkezelés szervezete és rendszere

A **rendszer**, definíciója alapján, egymással kapcsolatban álló alkotóelemek halmaza, mely alkotóelemek valamilyen cél, szándék vagy feladat megvalósítására hatékonyan együttműködnek. Mivel ügyvitelre minden tevékenység esetében szükség van, az ügyviteli alkalmazások szolgáltatásaival az élet minden területén találkozhatunk. Az **iratkezelési rendszer** az a mód, ahogyan egy szerv az iratkezelés szervezetét alakítja, ahogyan iktat és ahogyan irattároz.

Az iratkezelés szervezésére a hazai ügyviteli gyakorlatban kialakult rendszerek:

- központosított vagy centralizált
- osztott vagy decentralizált
- vegyes



A hagyományos ügyviteli fogalmakat alkalmazva az elektronizált iratkezelés vegyes iratkezelési rendszerben működik. Ez a számítástechnika nyelvén azt jelenti, hogy a helyi hálózatban lévő kiszolgálógépeken történő decentralizált iktatást a központi szerverre telepített centralizált ügyviteli rendszer koordinálja, szervezi az ügyviteli feladatokat. Több munkaállomásról beérkező kérelmet nyugtáz, választ ad, olyan részleteket is kezel, mint amilyen a hálózati hozzáférés és kommunikáció, erőforrás lefoglalás és megosztás, adatvédelem és hibakezelés. Az ügyviteli feladatokat egy e célra szerkesztett ügyviteli rendszer szoftver vezérli.

A jogszabályok értelmében az iratkezelés zavartalanságának biztosítása és felügyelete a **szervek vezetőjének a feladata**. Az iratkezelés szervezett működéséhez **belső szabályozásra** van szükség. A közfeladatot ellátó szervek számára kötelező, egyéb szervek számára ajánlott, az **Iratkezelési Szabályzat** és **Iráttári terv** – jogszabályban meghatározott formátumban – történő elkészítése. Az iratkezelési szabályzat és az azt kiegészítő, szervezeti, működési és ügyrendi szabályok, intézkednek az iratkezelési előírások, az irattári tervek folyamatos összhangjáról, az alkalmazott informatikai eszközök és eljárásokról, az iratok szakszerű és biztonságos megőrzésére alkalmas irattár kialakításáról és működtetéséről valamint az iratkezeléshez szükséges tárgyi, technikai és személyi feltételek biztosításáról, felügyeletéről.

A belső szabályozás elengedhetetlenül fontos része az elektronikus iratkezelő rendszer használatát leíró **Kézikönyv**.

Az iratkezelési funkciók praktikus és gyors működése érdekében minden programhoz készül **adattár**, amelyek között az egyes funkciók ellátásához, maguk a használók is készítenek adatbázisokat, vagy a program generál speciális adatbázisokat. Pl. partner adatbázis, vezetői lista, telefonszám adatbázis, vagy a gép által generált „idegen számmutató”, amely a hivatkozási számok adatbázisa.

Adatbázisba kerül pl. az irattári terv: a tételszám és a hozzátartozó tétel tartalma; a selejtezési idő és a levéltárba adási idő.

Minden hálózatos munka alapja a **jogosultságok** kezelése. Ha a megfelelő szakembereknek megfelelő felhatalmazást adunk, akkor a rendszerünk megfelelően fog működni. A rendszerben mindig vannak olyan jogosultságok, amelyek tulajdonosai sok feladat végzésére, illetve sok irat megtekintésére jogosultak (vezérigazgató, rendszergazda), és vannak olyanok, akik részfeladatokat, esetleg csak egyetlen feladatot oldanak meg. Természetesen a kiosztott jogok bármikor módosíthatók és visszavonhatók. A leglényegesebb jogok: a metaadatok (az elektronikus iktatókönyv mezői), az elektronikus iratok, valamint az ügyviteli folyamatkezelés elérésére vonatkoznak. A jogosultságot az adatfelvitelre, a betekintésre, a módosításra és az érvénytelenítésre külön-külön szabályozni kell. Az elektronikus ügyvitelre használt rendszerben az egyes ügyintézők/ügykezelők minden esetben – más ügyintéző/ügykezelő helyettesítésekor is – saját nevükben azonosítottként járnak el, és nem férhetnek hozzá más ügyintéző/ügykezelő azonosításához, vagy elektronikus aláírásához használt adathoz vagy eszközhöz.

Azokba a helyiségekbe, amelyekben az elektronikus ügyvitelhez használt eszközök, és ügyviteli iratok vannak, jogosulatlan személyek nem léphetnek be. A belépésre jogosultak belépésének időpontját, tartózkodásának célját, időtartamát, kilépésének időpontját pedig naplóban kell rögzíteni.

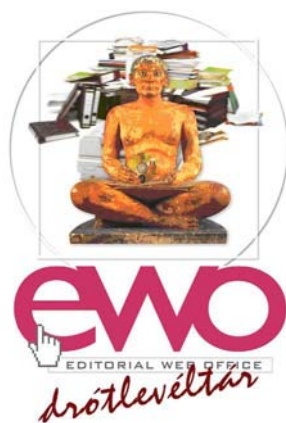
A jogosultságokat és a jogosultságok módosítását naprakészen nyilván kell tartani. A jogosultságok módosítása rendszergazdai feladat, írásbeli kérésre, a belső szabályzatokban rögzített engedélyezési eljárással történik.

#### 4. Az iratkezelés folyamata

Az **elektronikus iratkezelési rendszer** az iratkezelési folyamatot elektronikus iratokkal és az ügyviteli folyamatot leíró adatokkal reprezentálja, mely az irat keletkezésétől (beérkezésétől) az irattárba helyezésig teljesen lefedi az irat életciklusát, függetlenül attól, hogy az irat papír alapú, vagy nem papíralapú adathordozón készült, vagy éppen elektronikus irat. Az elektronikus iratkezelési rendszerek jellemzője, hogy az irat tárgyától, jellegétől, az iratkezelésben elfoglalt helyétől, és a kitöltő személynek a szervezeti rendszerben elfoglalt helyétől függő jogosultsági szinteknek megfelelően, automatikusan aktiválja a kitöltendő adatmezőket, ügyintézőket kér fel, határidőket oszt ki és ellenőrzi a feladatok elvégzését is.

A köziratok kezeléséhez jogszabály írja elő **tanúsított programok** használatát. A szoftvertanúsítást független szervezet végzi, az ugyancsak jogszabályban meghatározott normák alapján.

Példaként ismerkedjünk meg egy tanúsított program részleteivel.



1. ábra. Az EWO Drótleveletár 2009 tanúsított elektronikus ügyviteli rendszer logója<sup>1</sup>

<sup>1</sup> Forrás: Valamennyi kép az EWO Drótleveletár 2009 Elektronikus Ügyviteli Rendszer kézikönyvéből származik.

Ez a szoftverrendszer a közfeladatot ellátó szervezetek kötelezően előírt, 24/2006 BM-IHM-NKÖM együttes rendeletnek megfelelő, teljes, illetve kibővített szoftvertanúsítással rendelkezik, mely már a kormányzati gerinchálózathoz történő csatlakozást is tanúsítja.

Az **EWO program** az ügyvitel valamennyi feladatát ellátja, beleértve az iratkezelést és az ügyintézését.

Az iktatás **alszámokra tagolódó sorszámos iktatási rendszerben** történik. Az alszámokra tagolódó sorszámos iktatásnál az egyedi ügyben keletkezett első irat önálló sorszámot, főszámot kap, az ügyben keletkező további iratváltás a főszám alszámjain kerül nyilvántartásba. Egy főszámhoz korlátlan számú alszám tartozhat. Új alszámra kell iktatni minden beérkező és hivatalból kezdeményezett iratot. A beérkező iratra adott válasz a beérkező irat alszámát kapja. Új alszámra kell iktatni, mint hivatalból kezdeményezett iratot, a határozatokat. A határozatra érkező fellebbezés, mint beérkező irat, új alszámra kerül. A közfeladatot ellátó szervezetnél az iktatás **minden évben 1-gyel kezdődően egyetlen sorban folyamatos**, az év végéig. A folyamatosság biztosítása érdekében a soron következő főszámot a számítógép generálja, azt minden iktatásnál le kell hívni.

### A program munkaablakainál használt fogalmak:

*Címzett* – Akinek az irat szól.

*Előzmény (előirat)* – Az azonos tárgyra vonatkozó, egységben kezelt ügyiratban a megjelenített iratdarab előzményeként keletkezett irat.

*Full text kereső* – Az irat teljes szövegében, esetleg a metaadatokban is, akár szótöredékre vagy szókapcsolatra is keresni képes számítógépes alkalmazás. A keresés feltétele, hogy a tételek/ügyiratok/iratdarabok/egyedi iratok szerkeszthető fájl formában, elektronikus úton elérhetőek legyenek.

*Iktatószám* – Olyan egyedi azonosító, amellyel a közfeladatot ellátó szerv látja el az érdemi ügyintézését igénylő iktatandó iratot.

*Iratkép* – Biztonsági vagy más iratkezelési, levéltári célból, szkennelvel készült formahű másolatok, statikus fájlok, adatállományok. Bármilyen adathordozóra készülhet. Az irat technikai eszközzel előállított hasonmását, fényképét, fájl formátumban tároljuk a számítógépen. Jellegzetessége, amely egyben legfőbb hiányossága, hogy leképezett szövegének tartalma a számítógép számára nem beolvasható, keresőprogramok segítségével a szövegében nem kereshetünk, szövegszerkesztővel a tartalmát nem módosíthatjuk. Karakterfelismerő, ún. OCR alkalmazással az iratképek olvasható fájlakká alakíthatóak, de a felismerés pontossága a legtöbb esetben nem éri el a szükséges szintet. Emberi közreműködéssel, rendkívül munkaigényes tevékenységgel korrigálható a felismerés pontossága.

*Irattári jel* – A közigazgatásban használt irattári tételszám. Első része az ügy típusát meghatározó ügykörszám, második része az ágazati hovatartozását mutató betűjel, harmadik része az irat selejtezhetsőségét mutató kódjel.

*Kiadmány* – Az intézkedés írásba foglalása: letisztázott, aláírással ellátott, lepecsételt, hiteles formában továbbítandó irat. Az elintézési tervezet jóváhagyása, a kimenő irat letisztázhatósága, elküldhetőségének engedélyezése a kiadmányozás. Kiadmányozásra (aláírásra) jogosult az Intézmény vezetője/vezetői által kijelölt, munkajogi felelősséggel tartozó kiadmányozó.

*Pro domo feljegyzések* – Latin kifejezés, jelentése házi használatra. Az iratkezelés és az ügyintézés során készült belső használatra szánt feljegyzések összefoglaló nevéként ismert. Rövidítése: pd.

*Sáv* – Az ügyintéző szervezeti egység/személy jelölésére használt római szám, leírt formájában az iktatószám első tagja, amelyet perjel vagy kötőjel választ el az iktatási főszámtól. Lényeges, hogy a főszámozás nem indul újra a sávoknál, vagyis a számozás egyedi jellegű.

*Szerelés* – Ugyanahhoz az ügyirathoz tartozó ügyiratdarabok (elő- és utóiratok) végleges jellegű összekapcsolása, amelyet az iktatókönyvben és az iratokon egyaránt jelölni kell.

*Szignálás* – Az ügyben eljárni illetékes szervezeti egység és/vagy ügyintéző személy kijelölése, az elintézési határidő és a feladat meghatározása.

*Továbbítás* – Az ügyintézés során az irat eljuttatása az egyik ügyintézési ponttól a másikhoz, amely elektronikusan tárolt irat esetén megvalósulhat az irathoz való hozzáférés lehetőségének biztosításával is.

*Ügyfél* – Az a természetes vagy jogi személy, továbbá jogi személyiséggel nem rendelkező szervezet, akinek jogát, jogos érdekét vagy jogi helyzetét az ügy érinti, akit hatósági ellenőrzés alá vontak, illetve akire nézve – tulajdonát, jogait és vagyontárgyait is ideértve – a hatósági nyilvántartás adatokat tartalmaz.

*Ügyintézés* – Valamely szerv vagy személy működésével, illetve tevékenységével kapcsolatban keletkező ügyek ellátása, az eközben felmerülő tartalmi (érdemi), formai (alaki) kezelési, szóbeli és/vagy írásbeli munkamozzanatok sorozata, összessége. Az ügyintézés voltaképpen két világosan megkülönböztethető mozzanatra bontható; az érdemi munkavégzésre és az előadók által elvégzendő iratkezelési, adminisztratív munkára.

*Ügyintéző* – Az ügy intézésére kijelölt személy, az ügy előadója, aki az ügyet döntésre előkészíti.

*Ügyirat* – Egy egyedi eljárásban keletkezett valamennyi irat. Azonos ügyre vonatkozó iratok összessége. Az ügyvitel legfontosabb követelménye az egyedi ügyek iratainak együttkezelése. Az egységben történő kezelés az előzmény – előirat – az éppen ügyintézés alatt lévő irat és a folytatás – utóirat – közös nyilvántartását és együttkezelését jelenti. Az ügyvitel során különböző típusú, különböző adathordozón, különböző kezelő szoftverekkel vezérelt elektronikus és papíralapú iratok, iratképek és multimédiás állományok is kerülhetnek az ügyiratba. Az ügyvitel szervezés során az adathordozótól függetlenül biztosítani kell az ügyirat darabjainak nyilvántartását, az ügyiratdarabok tényleges, vagy virtuális együttkezelését, irattározását, elektronikus archiválását, levéltári átadását. Az ügyiratot aktának is nevezik.

*Ügyvitel* – Az ügyvitel magában foglalja mindazon formai és technikai feltételeket, szolgáltatásokat teljesítését, amelyek az érdemi ügyintézéshez és munkavégzéshez szükségesek. Az ügyviteli munka célja: eredményes, hatékony, gyors, jogszerű ügyintézés és az ügyintézés írásbeliségének biztosítása. Formai része az iratkezelés, tartalmi része az ügyintézés. Az ügyviteli munka legfontosabb tulajdonsága, folyamat jellege. A folyamat kezdő pontja az ügy keletkezése és annak írásbeli megjelenése, végpontja az ügy lezárása, az irat megsemmisítése, vagy levéltárba történő átadása.



2. ábra. Az ügyvitel folyamatábrája

*Ügyintézési határidő* – Az érdemi határozatot a kérelemnek az eljárásra hatáskörrel és illetékességgel rendelkező hatósághoz történő megérkezése napjától, illetve az eljárás hivatalból történő megindításának napjától kezdődően – jogszabályban meghatározott időtartamon belül – (általában harminc napon belül) kell meghozni. A határidőt bizonyos cselekmények – adatkérés társhatóságtól, helyszíni szemle stb. – jelentősen meghosszabbíthatják.

## Érkeztetés – iktatás

### 1. Iktatólap kitöltése

Az irat érkeztetése és/vagy iktatása az elektronikus iktatólap kitöltésével, valamint az iktatószámnak az iratra történő rögzítéséből tevődik össze. (Nem minden érkeztetett irat kerül iktatásra.)

Az EWO rendszer az iktatáshoz ún. iktatólapot használ. Az iktatólapok adatmezői az EWO rendszerben egy optimalizált alap adatlapból szabadon kialakítható adatsorokból tevődnek össze. A szabadon választható adatmezők lehetővé teszik, hogy az iktatás megkönnyítése érdekében többféle iktatólapot is lehessen alkalmazni. Az EWO iktatólapok jellemzője, hogy az iktatandó irat tárgyától, jellegétől, az iratkezelésben elfoglalt helyétől függően a program automatikusan aktiválja a kitöltendő adatmezőket. Más adatsor jelenik meg az iktatási mód egyes szintjein: a főszámnál, az alszámnál, más az adatsor a beérkező ügykezdő beadványnál és az előző évekből átitkított előiratoknál, a beérkező iratoknál, és a kimenő iratoknál. Más aktiválható adatmező van a papíralapú, vagy vegyes ügyintézés és az elektronikus ügyintézés nyilvántartásához. Az iktatólapok kitöltésének ellenőrzésére minden űrlap tartalmazza az Ideiglenes rögzítés gombot, amelynek megnyomásával megjelenik a Stand by lista, ezen ellenőrizhető a kitöltött adatlap és lehetséges a javítás. A módosítási lehetőséget a **Mégse** gombbal aktiválhatjuk, a hiányzó adatokat a **Válasz** gomb megnyomását követően pótolhatjuk. A **Végleges rögzítés** gombbal adhatunk parancsot az iktatás befejezésére. (Amennyiben a gép megtagadja a rögzítést, az esetek többségében a kötelező adatok kitöltésénél vétettünk hibát.)

Az iktatólapok adatmezőinek kitöltésére a szokásos számítástechnikai formákat alkalmazhatjuk: rövid, vagy hosszú szövegbeviteli mező; rádiógomb; legördülő menü; check boks.

A főszámra történő iktatásnál használt Általános iktatólap megjeleníthető képe

3. ábra. Az általános iktatólap fejléce

## 2. Iktatószám lehvása



Az iktatott iratok egyedi azonosítója; az iktatószám, az EWO rendszerben lehet főszám és alszám. Mindkét formát a folyamatos sorszámrend biztosítása érdekében le kell hívni.

The screenshot shows a web form with the following fields and options:

- 7. Postázás módja: Postán, nértvevénytel
- 8. Mellékletek: [Empty field]
- 9. Tárgy: [Kérjük válasszon!] TSD-in Tárgyszavak bevitelére kattintás >>
- 10. Tárgy: [Empty field]
- 11. Iktatási előírás: Iktatandó / Nem iktatandó
- 12. Címzett: [Kérjük válasszon!]
- 13. Címzett: [Empty field]
- 14. Határidő felfüggesztés: [Kérjük válasszon!]
- 15. Pro Domo: [Empty field]

4. ábra. Az általános iktatólap alsó része

A munkaablak jól láthatóan eligazít a lehetséges iktatási módok kiválasztásához. Ügykezdő beérkező irat iktatása esetén a Főszám lehívása szövegre kattintva, a soron következő főszámon rögzíti a gép a nyilvántartási adatokat. A már folyamatban lévő ügyben érkező újabb irat iktatása esetén, az Alszám lehívása a feladatunk, amelynek előzmény főszámát a gombra kattintással lehet keresni. Ebben az esetben az ügyirat láncolása automatikusan megtörténik.

A leggyakrabban használt **alszamos Általános iktatólap** munkaablakban megjelenő képe:

The screenshot shows a web form titled "ÁLTIKT1-in Általános iktatólap" with the following fields and options:

- 1. Iktatás: Papír / Iratkép / Gápnit / Róca
- 2. Postázás módja: Postán, egyszerű levélként
- 3. Mellékletek: [Empty field]
- 4. Tárgy: [Kérjük válasszon!]
- 5. Tárgy: [Empty field]
- 6. Címzett: [Kérjük válasszon!]
- 7. Címzett: [Empty field]
- 8. Határidő felfüggesztés: [Kérjük válasszon!]
- 9. Feljegyzés: [Empty field]

Buttons: Művelet rögzítés, Töröl, Stanbby lista



5. ábra. Az egyszerűsített adattartalmú alszamos iktatólap

**Postázás módja:** kötelezően kitöltendő mező, itt lehet megadni, hogy milyen módon jut el a címzethez a levél.

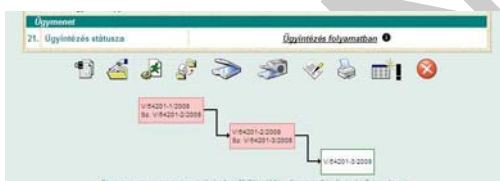
**Címzett:** akinek küldjük a levelet, a gomb segítségével lehet megkeresni. Eredménytelen keresés esetén, vagy ha a címzettet nem kívánjuk adatbázisba rögzíteni, az ügyintéző kitölti a szövegbeviteli lehetőséget biztosító Címzett adatmezőt.

*Határidő felfüggesztés:* Amennyiben az alszámos kimenő irat, hatással van az ügyintézési határidőre, akkor az ügyintéző ebben a mezőben rögzítheti azt.

### 3. Ügyirattérkép

Az ügyirattérkép megtalálható minden irat adatlapjának alján alján, így az ügyintéző minden fontos információt megtudhat az ügygel kapcsolatba. A „szerkeszthető” ügyirattérkép megnyitható a munkaablakból, az  ikon segítségével, továbbá az előadói munkanaplóból a  gomb megnyomásával. Az ügyirattérkép mindig arra az iratra nézve jelenik meg, ami mellett megnyomtuk a „T” gombot vagy amilyen iktatószámú munkaablakból indítottuk el.

a. *Logikai kapcsolat:* az ügyintéző bármikor létrehozhatja ezt a kapcsolat, ha úgy gondolja, hogy az adott ügy valamilyen logika szerint kapcsolódik az ügyéhez. Ezt úgy teheti meg, hogy megkeresi a kapcsolni kívánt ügyiratot, vagy beírja a regisztrációs számot vagy a teljes iktatószámot a megfelelő helyre és megnyomja a „Felvisz!” gombot. Az így létrehozott kapcsolatok bármikor törölhetők, a jobb egér gombbal. Minkét képen logikai–logikai kapcsolat látszik:



6. ábra. Az ügyirattérkép az irat adatlapjának alján

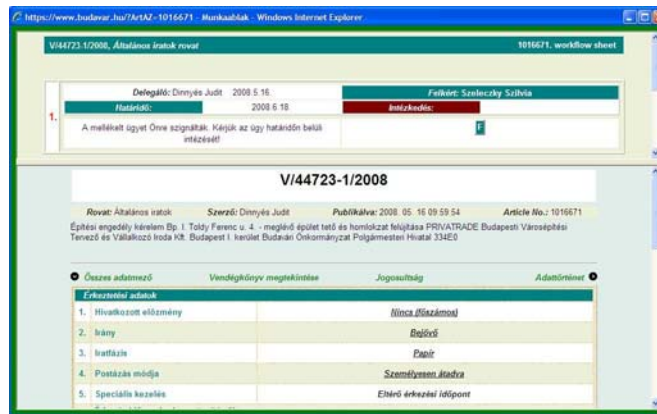
b. *Szerelés:* az adott iratot szerelték egy másik irathoz (az előíratot az utóíratba). Az EWO ezt a kapcsolatot automatikusan hozza létre, a főszámra történő következő alszám iktatásakor. A képen jól látható, hogy az előírat költözött az utóíratba. Ezt könnyen megérthetjük, ha elképzeljük, hogy az előírat korábbi évekből való, így nyilvánvaló, hogy az iratok az utolsó évbe költöznek.

c. *Csatolás:* az adott irat csak az ügyintézés idejére, ideiglenesen kapcsolódik egy másik irathoz. Irattárba helyezéskor visszakerül az eredeti helyére.

### Ügyintézői munkaablak

Az Ügyintézői munkaablak alsó része az iratot, illetve az azt leíró metaadatokat, az Adatlapot, felső része a határidős, személyre szóló feladatkiosztást (szignálást) tartalmazza.

Alaphelyzetben csak a kitöltött adatmezők láthatóak, de az „Összes adatmező”-re való kattintással megnézhetjük és módosíthatjuk (jogosultságtól függően) a további mezőket is. Az „Adattörténetre” való kattintással megnézhetjük az egyes adatmezőkben történt változásokat, azt, hogy ki, mikor mit módosított, vagy éppen írt be.



7. ábra. Ügyintézői munkaablak a határidős szignálással és az irat adatlapjával

Az adatlap alsó részén elhelyezkedő ikonok jelzik az irattal végezhető tevékenységeket:



Előzmény csatolása: a „szerkeszthető” ügyirattérképet nyitja meg.



Ügyirat átvétele: az irat Elektronikus átadókönyvét nyitja meg.



Workflow lekérdezése: a munkaablak felső részén lévő Workflow részt nyitja meg új ablakban. Itt láthatóak az ügygel kapcsolatos határidős feladatok is. Leolvasható, hogy ki- és kire szignálta az adott ügyet, a felelős ügyintéző beállíthatja magának, hogy a határidő lejárta előtt mennyi nappal szeretne értesítést kapni, hogy le fog járni az ügyintézési határidő. Innen lehet további delegálást indítani, ki lehet választani a felkértet, be lehet írni, hogy mi a feladata az adott ügygel valamint, hogy mikorra szeretnék, ha elintézné a neki delegált feladatot.



Multimédiás állományok hozzáadása: a fájlcsatolási lehetőséget aktiválja.



Szkenner indítása: papíralapú iratok elektronikus másolását és csatolását indítja.



Pillanatfelvétel: titkosított pdf fájl készítése az irat tartalmáról, formájáról egy adott pillanatban (jogbiztosítási, hitelesítési célt szolgál).



Digitális aláírás: az irat rögzítése



Előadói ív nyomtatása: az EWO nyomtatási sablonokat használ, ilyen az előadói ív is. Az előadói ívet főszámnál és alszámnál egyaránt lehet nyomtatni.

**Irattovábbítás, átadókönyv**

Az EWO rendszerben minden nyilvántartásba vett, vagy iktatott iratnak névszerinti őrzője van, ezzel biztosítja a rendszer az iratok útjának nyomon követését. Az iratok továbbításának, átadás-átvételének rögzítését, naprakész nyilvántartását szolgálja az Elektronikus átadókönyv.

Az elektronikus átadókönyv abban is különbözik a hagyományos papír alapú átadókönyvtől, hogy nem szervezeti egységenként, esetleg előadónként készül, hanem ügyiratszinten, azaz minden egyes ügynek saját átadókönyve van.

Az átadás mindig az átadó felelőssége. Az átvevő saját jelszóval belép az EWO-ba, majd az Átvesz gomb megnyomásával rögzíti az átadás-átvételt. A gomb megnyomását követően a gép automatikusan átírja az iratot az átvevő nevére. Az átvétel megtörténteig az irat az iktatást végzőt nevezi meg, mint az irat őrzőjét.

	Mészáros Miklós	2007.10.29 14:29	
(2)	Kán Csilla	2007.04.16 16:50	jegyzői szignóra
(T)	Pusztay Viktória	2007.02.07 17:12	
-2	Mészáros Miklós	2007.12.17 16:06	

8. ábra. Elektronikus átadókönyv

A 8. ábrán látható munkaablak azt az ideiglenes állapotot mutatja, amikor az 1-es főszám és a -2-es alszám már az ügyintézőnél, együtt található. Az 1-es főszám az iktatótól (1) szignatúrára került (2), ahol kijelölték az ügyintézőt. A -2-es alszám már közvetlenül az ügyintézőhöz került.

A "Megjegyzés az átvételhez" szövegbeviteli mezőt használjuk a jogosultsággal nem regisztrált személynek történő átadáskor (jogtanácsos, ügyész, számvevőség stb.).

### Határidő menedzselő felület

A hatósági ügyvitelben az ügyek elintézésének határideje jogszabályban meghatározott, általában 30 nap. A törvényes határidők betartása az ügyfél és a hivatal számára is jogvesztéssel járhat, ezért a határidők nyilvántartása, figyelése, az iratkezelés egyik központi feladata. A nyilvántartási feladat megoldásához nemcsak az elintézési határidő nyilvántartása elengedhetetlen, de szükséges ismerni azokat a körülményeket is, amelyek módosítják, módosíthatják az elintézési határidőket.

Ezt az összetett feladatot látja el az EWO rendszerben a Határidő menedzselő felület.



9. ábra. EWO határidő menedzselő felület

- 1. A határidő számítás alapja a beadvány fizikai beérkezése, akkor van jelentősége, ha az beérkezés dátuma eltér az iktatás dátumától
- 2. Szignálás dátuma
- 3. A megjelenítés napjától az ügyintézés módosított határidejéig hátralévő napok száma
- 4. Ügyintézési határidő
- 5. Főszám
- 6. Ügyintézési időből eltelt napok száma
- 7. Ügyintézési időből hátralévő napok száma
- 8. Alszámok
- 9. Felfüggesztést záró alszám
- 10. Az iktatás dátuma és a kimenő levél átvétele között eltelt idő (utolsó tértivevény visszaérkezése)
- 11. Ügyintézési időt felfüggesztő alszámos irat kézhezvétele és a záró hatályú irat beérkezése között eltelt napok száma
- 12. Ügyintézési időt felfüggesztő alszámos irat (FFH)
- 13. Ügyintézési időt felfüggesztő irat zárása (FFZ)
- 14. A 3-as alszám iktatásának a dátuma (utolsó tértivevény visszaérkezésének a dátuma) – felfüggesztés utolsó napja.

Az ügyzárás általában egy kimenő alszám beiktatásával történik, mely az esetek többségében egy határozat. A beiktatáskor ebben az esetben a határidő felfüggesztés mezőben az „ÜZD Ügyzáró döntés megküldése 15 8”-at kell beállítani. Ekkor a határidő menedzselő felületen az alszám mellett megjelenik egy 15 napos határidő felfüggesztő kék csík, ami lezárja az összes határidő felfüggesztést, valamint az ügyintézési időt jelképező zöld csíkot is a főszám mellett. Ezzel egy időben a főszám mellett egy újabb zöld csík jelenik meg, ami egy újabb, 8 napos ügyintézési időt jelent. Tehát kiküld az ügyintéző egy határozatot, amire 15 napon belül várja az ügyfél választ (természetesen az utolsó tértivevény visszaérkezését ezen a felületen is be lehet állítani). Ha eltelik ez a 15 nap (+ a tértivevény), az ügyintézőnek 8 napja van, hogy véglegesen lezárja az ügyet.

### Keresési felületek

Az EWO rendszerben az adatállományba történő keresésnek két formája létezik:

- - a metaadatokban történő, ún. Rutin keresés

10. ábra. Iratkereső

- a fulltext keresés:

11. ábra. Full text kereső többszavas kereséshez

**Fulltext kereső** – A fulltext kereső abban különbözik a rutinkeresőtől, hogy a beírt szót, szótöredéket az irattárhoz tartozó teljes adatbázisban, az összes kitöltött adatmezőben és (elektronikus irat esetén) magában az iratban is keresi.

**Keresőszó** – A beírásnál a nagy és kisbetűk nem különböznek, javítására, módosítására a Töröl gomb használható.

Mindkét keresési lehetőségnél a találati ablak képe azonos:





12. ábra. Keresési találati lista

Az EWO rendszerben jelenleg működő ügyvitelnél használható sablon az ÜGYVITEL → Iktatás → Iratkeresők menüpont alatt található iratkereső és a Kedvencek közé kiemelt Név vagy iktatószám szerint, illetve a Regisztrációs szám szerint keresőablakok segítségével működő gyorskereső.



13. ábra. Gyorskereső iktatószám vagy regisztrációs szám alapján történő kereséshez

## Összefoglalás

Az átadáshoz készített jegyzetén az alábbi feljegyzések szerepelnek:

- a Kolléganőnek írásban az Önével azonos jogosultságot kell kérnie;
- tájékoztatni kell a Kolléganőt, hogy a jogosultságok milyen munkafajtákra, milyen iratokra, és milyen adatmezőkre terjednek ki;
- össze kell foglalnia az iratkezelési folyamatból az elvégzendő feladatokat: a küldemények átvétele, felbontása, érkeztetése, szignálásra továbbítása, iktatása, határidő nyilvántartás, kiadmányozásra előkészítése, expediálás, irattárba helyezés, irattári selejtezés, levéltári átadás előkészítése.
- fel kell hívnia Kolléganője figyelmét, hogy melyek azok a központi adatbázisok, amelyek nem automatikusan működnek, hanem fel kell tölteni a rendelkezésre álló adatokkal;
- a saját használatára készített adatbázisokat is ismertetnie kell;
- a napi munkához használt segédanyagokat össze kell készíteni, nevezetesen: Iratkezelési Szabályzat és Irattári terv, Ügyrend, Kézikönyv a program használatához.

## TANULÁSIRÁNYÍTÓ

A gyakorló órákon használt iratkezelési rendszer alapvető iktató funkcióit hasonlítsa össze a bemutatott program megoldásaival. Keresse meg és fogalmazza meg a választ a szoftverek kötelező funkcióinak biztosítását szolgáló megoldásokra.

Válaszolja meg a gyakorlaton használt program működése alapján az alábbi kérdéseket:

- 1) Egy adott szerv, szervtípus egyedi sajátosságaitól függően a szoftver variálható-e?
- 2) Az iratkezelési programnak alkalmasnak kell lennie az elektronikus aláíró eszköz integrálására.
- 3) Teljeskörű iktató funkcióval kell rendelkeznie (adatrögzítés, adattárolás, metaadatok teljes köre)
- 4) Kielégítő-e a keresési funkció?
- 5) Ügykövető funkció (automatikusan)
- 6) Automatikus szignálás (elektronikus iratok forgalma esetén) módszere
- 7) Határidő nyilvántartás típusa, adatai
- 8) Milyen szintű az előadói ív készítése, automatikus szerkesztése?
- 9) Ügyviteli segédletek készítésének módszere (hitelesített, lezárt, archivált iktatókönyv)
- 10) Irattári tételbe sorolás automatikusan, manuálisan történik-e, hogyan lehet módosítani
- 11.) Irattovábbítás, iratátadás/átvétel dokumentálása
- 12.) Jelentés készítés, statisztika szintjei
- 13.) Nyomtatás, másolat készítés megoldása
- 14.)Kiadmányozás, elektronikus aláírás használatának lehetőségei
- 15.) Milyen módszerrel történik az elektronikus ügyirat szerkesztése, kezelése





**4. feladat**

Rajzolja fel az iratkezelés folyamatábráját!



**5. feladat**

Ismertesse az elektronikus ügyviteli rendszerek legfontosabb adatbiztonsági megoldását.

Blank area for writing the answer, containing horizontal lines and a large diagonal watermark reading "MUNKAMINTA".



## MEGOLDÁSOK

### 1. feladat

Az **ügyvitel** magába foglalja mindazon formai és technikai feltételeket, szolgáltatások teljesítését, amelyek az érdemi ügyintézéshez és munkavégzéshez szükségesek:

- tartalmi része az **ügyintézés**,
- formai része az **iratkezelés**, illetve ügyiratkezelés,

### 2. feladat

Az **elektronikus ügyvitel** – tömörítve a lényegét – a hálózatba kapcsolt számítógépeken folyó ügyvitelt jelenti. Az elektronikus ügyvitel szervezett rendet jelent az ügyintézésben, egy visszacsatolt ellenőrzéssel szabályozott információs rendszer segítségével. Információs folyamatok összessége, az ügyek ellátása során felmerülő tartalmi (érdemi), formai (alaki), kezelési, szóbeli és/vagy írásbeli munkamozzanatok sorozata.

### 3. feladat

A közfeladatot ellátó szerv feladat- és hatáskörébe tartozó ügyek intézésének áttekinthetősége érdekében az azonos ügyre – egy adott tárgyra – vonatkozó iratokat egy irategységként, **ügyirat**ként kell kezelni. Az egységben történő kezelés az előzmény – előirat – az éppen ügyintézés alatt lévő irat és a folytatás – utóirat – közös nyilvántartását és együttkezelését jelenti. Az ügyiratot a szakmai zsargonban és a köznyelvben aktának is nevezik.

### 4. feladat



14. ábra

**5. feladat**

Az állomány hitelességének érdekében használják az ügyviteli programok a *hozzáférés szabályozását*. A hozzáférés szabályozása az ügyviteli programokban különböző szintekre osztva történik. Az egyes szinteknek hozzáférési jogosultsága lehet; megtekintésre, részleges megtekintésre, olvasásra, módosításra. A szinteket iratcsoportokhoz is köthetjük, például más a hozzáférési jogosultság szintje a személyzeti iratoknál, a főnöki levelezésnél, a panaszoknál. A legbiztosabb hozzáférés szabályozás az ügyviteli munkatársak személyére meghatározott variációs hozzáférés. A megszerkesztett és programba épített hozzáférési szabályozás ellenőrzésére is képes a számítógép, a naplózás segítségével. Az adatbiztonság problémája az Internet használó hálózatok esetében a legbonyolultabb.

MUNKANYELVI

## IRODALOMJEGYZÉK

### FELHASZNÁLT IRODALOM

Jogi fogalomtár. Hivatalos jogszabálytár. Magyar Hivatalos Közlönykiadó Kft., 2006.

EWO Drótlevéltár 2009. Elektronikus Ügyviteli Rendszer kézikönyve. (Copyright Roxboro Hungary Kft.)

MUNKANYELVI

A(z) 1604–06 modul 006–os szakmai tankönyvi tartalomeleme felhasználható az alábbi szakképesítésekhez:

A szakképesítés OKJ azonosító száma:	A szakképesítés megnevezése
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:

20 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