



Pádár Zoltánné

Az iratkezelés általános követelményei



A követelménymodul megnevezése:

Az irat-, dokumentum- és ügyviteltechnikai berendezés kezelése

A követelménymodul száma: 1604-06 A tartalomlelem azonosító száma és célcsoportja: SzT-001-50



AZ IRATKEZELÉS ÁLTALÁNOS KÖVETELMÉNYEI

ESETFELVETÉS – MUNKAHELYZET



Iroda? Iratok?

Az eljárások nincsenek rögzítve!

A tevékenységek átgondolatlanok!

Az iratkezelés áttekinthetetlen!

Bizonyára nem szeretné, ha az ügyeit intéző irodába belépve ez a látvány fogadná. Ebben az irodában az iratkezelés kaotikus, az iratok nem azonosíthatók, a helyük nem meghatározható, az iratok szerteszét hevernek a földön. Így az ügyek haladása nehézkes, követhetetlen, nem sikerül határidőre lezárni azokat, elfeksznek, elfelejtődnek. Nem követhető, azonosítható, hogy ki, mikor és mit tett az ügy kapcsán.

Ha ön ebben az irodában ügyiratkezelőként dolgozna, hogyan javítana ezen a helyzeten?

MŰKÖDHET EZ ÍGY IS?!

IGEN!



IRODA



IRATOK



IRATTÁR

IKTATÓ, ÜGYIRATKEZELŐ SZOFTVER, ÉRKEZTETÉS, BONTÁS, IKTATÁS, ÜGYKÖR, ÉRKEZTETŐSZÁM, IKTATÓKÖNYV, EXPEDIÁLÁS, IRATTÁR, SZERELÉS, CSATOLÁS, SZIGNÁLÁS, ELŐADÓI ÍV, KIADMÁNY, SELEJTEZÉS, IRATTÁROZÁS, IRATKÖLCSÖNZÉS, IRATKEZELÉS, NAPLÓZÁS, ELEKTRONIKUS IRAT, IDŐBÉLYEGZŐ, ELEKTRONIKUS ALÍRÁS, IRATKEZELÉSI SZABÁLYZAT, IRODA, MÁSOLAT, MÁSODLAT, MUTATÓZÁS, SZMSZ, IBK

SZAKMAI INFORMÁCIÓTARTALOM

„A szervezés az, amit azelőtt csinálsz, mielőtt kezdesz valamit, hogy amikor csinálsz, ne zavarodj össze.” (Robert Gida)

ALAPVETŐ KÖVETELMÉNYEK

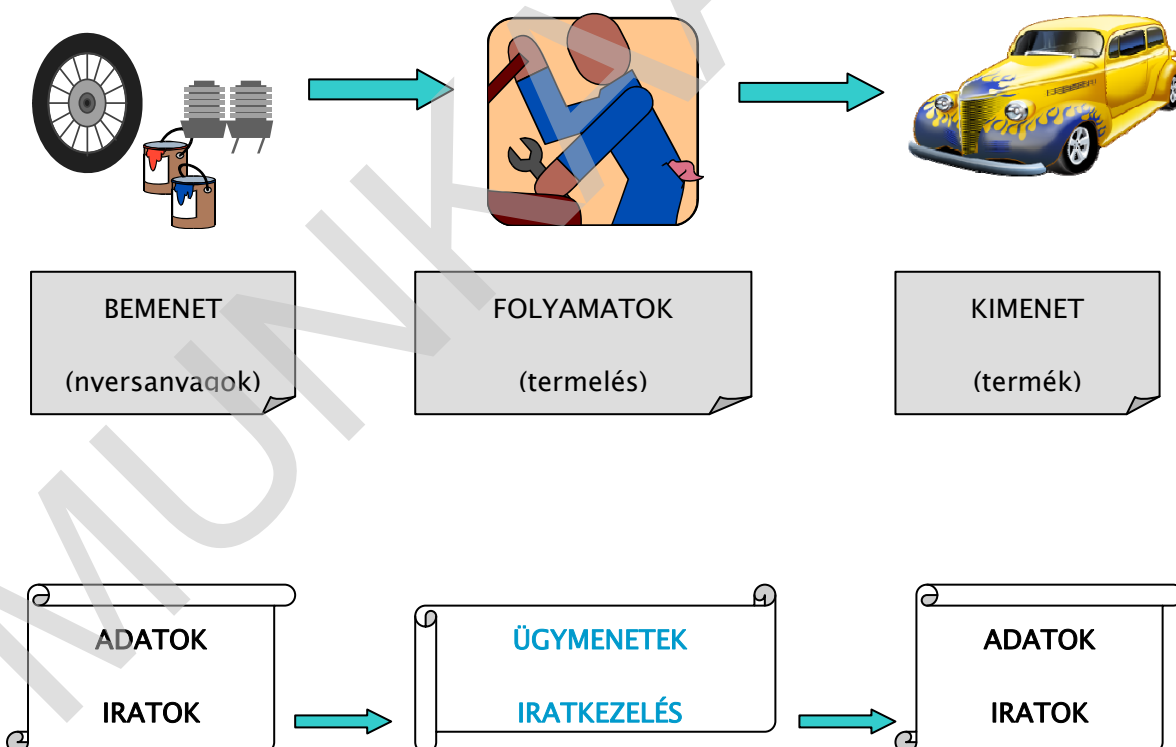
A megoldás egy megfelelően kialakított **ügyviteli rend**, amit érvényesítünk is az irodában.

Ebben a füzetben szeretnénk megismertetni az irodai folyamatok, az ügymenetek végrehajtásának, szabályozásának, dokumentálásának és kezelésének legalapvetőbb követelményeit. Megmutatjuk, hogy az irodai rendszernek mik a „nyersanyagai”, a munkafolyamatai, a „termékei”, kik végzik a munkát, milyen szabályok alapján dolgoznak, és melyek a munkavégzés lehetséges szervezeti keretei.

Az iroda technológiája

Az irodát a továbbiakban „rendszerként” fogjuk vizsgálni, hasonlóan, mint egy termelővállalatot, ahol valamilyen terméket gyártanak.

Autógyár? Papírgyár?



1. ábra. Az iroda technológiája

AZ IRATKEZELÉS ÁLTALÁNOS KÖVETELMÉNYEI

A különbség annyi, hogy itt a nyersanyagok a rögzített információk, az adatok, az iratok, a dokumentumok, és ezeknek a felhasználásával állítják elő a végterméket (amely legtöbbször szintén irat, dokumentum). Ez a folyamat egy speciális technológia, ez az iroda technológiája. Ennek a technológiának az összetevőit kell megismernünk, vizsgálunk ahhoz, hogy szakszerűen tudjuk kialakítani az irodánkat, az irodai folyamatokat.

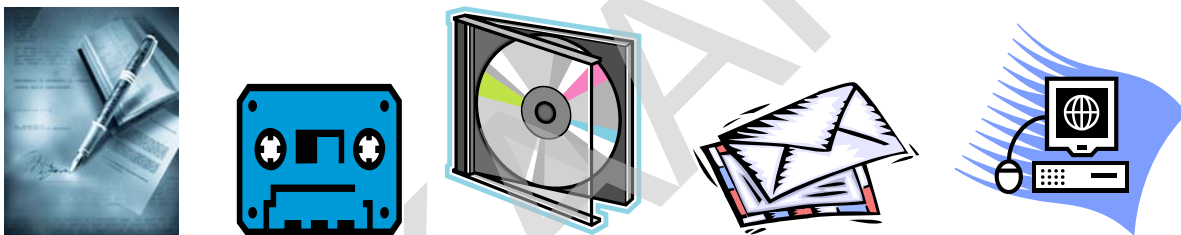
Nézzük, melyek ezek az összetevők!

A nyersanyagok és a termékek az információk, vagyis az **adatok, iratok, dokumentumok**, melyek lehetnek papíralapúak (pl. postai levélküldemény) vagy elektronikus formátumúak (e-mail, CD, DVD).

Az információáramlást, vagyis azt az irodai folyamatot, amely az információk tárolását, továbbítását, feldolgozását jelenti, **iratkezelésnek** nevezzük. Az iratkezelés dokumentálásával az **iratkezelő**, az iratokban kezdeményezett ügyek intézésével az **ügyintéző** foglalkozik.

Vizsgáljuk kicsit részletesebben meg, hogy melyik összetevő mit is jelent!

Iratok



Az iratok nagyon fontos szerepet töltenek be az iroda életében, mivel a feldolgozni kívánt információkat legtöbbször az iratok, dokumentumok hordozzák. Az irodába érkező információk többsége iratokon keresztül kerül be, de a más módon, pl. verbálisan bejuttatott információkat is dokumentálják, ez szintén az iratok készítését jelenti. Tehát a legtöbb irodai folyamat iratok gyártását jelenti, ami egyben az iroda végtermékét, kimenetét is adja.

Hagyományos értelemben **az irat** olyan papír alapú hordozó, amelyre adatok és információk kerülnek, belőlük követni lehet a szervezeten belül az információ áramlását, az adatok változását. Az irodai eszközök és az iroda technológiájának fejlődése, de kiváltképp a számítógép megjelenése szükségessé tette az irat fogalmának kiterjesztését.

Így, ma már iratnak tekintünk minden olyan tartós adathordozón rögzített szöveget, számadatsort, tervrajzot, vázlatot, képet, mozgóképet, hangfelvételt vagy bármilyen módon kódolt adatot és információt, amely a szervezet működésével, illetve személyi tevékenységével összefüggésben, bármely eszköz felhasználásával és bármely eljárással jött létre.

Ma már mindennapos, hogy a számítógépen készítünk leveleket, azt CD-re mentjük el.

Az irodában – a számítógép térhódítása miatt – egyre inkább jellemző, hogy az összes irat elektronikus, számítógéppel feldolgozható formában van jelen.

Iratkezelés

Az ügyviteli munka alapvetően két részre bontható, **iratkezelésre és ügyintézésre**. A két munkafolyamat között szoros kapcsolat van, feltételezik és kiegészítik egymást. Az iratkezelés rendeltetése, hogy gyorsan és pontosan juttassa el az iratokat az ügyintézőkhöz, és biztosítsa az iratok megőrzését, tárolását, valamint gyors és pontos visszakeresését. Az ügyintézés pedig, azon szellemi és fizikai tevékenységet jelenti, amelyet az ügyintéző a kívánt cél elérése érdekében tesz.

Az iratokkal kapcsolatos tevékenységeket iratkezelésnek hívjuk. Az iratkezelés az irat készítését, nyilvántartását, rendszerezését és selejtezhetőség szempontjából történő válogatását, segédletekkel való ellátását, szakszerű és biztonságos megőrzését, használatra bocsátását, selejtezését, ill. levéltárba adását jelenti.

Az iratkezelést úgy kell megszervezni, hogy a szervezethez érkezett, az ott keletkező és a kimenő irat

- azonosítható, helye, útja követhető, ellenőrizhető és visszakereshető legyen,
- tartalma csak az arra jogosult személy számára legyen hozzáférhető,
- az iratkezelő személy felelőssége mindenkor és egyértelműen megállapítható legyen,
- a szakszerű iratkezeléshez szükséges feltételek biztosítottak legyenek,
- rendszeres iratselejtezéssel az iratanyag felesleges felhalmozódása megelőzhető legyen,
- a maradandó értékű iratok megőrzése biztosított legyen,
- az ügyintézéshez, a döntések előkészítéséhez, a szervezet rendeltetésszerű működéséhez megfelelő támogatást biztosítson.

Az alapelvek maradéktalan teljesülése érdekében az irattal az ügyintéző és az iratkezelő foglalkozik.

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

Az **iratkezelő** az ügyiratok kezelésével megbízott személy.

Az iratkezelő feladatköre:

AZ IRATKEZELÉS ÁLTALÁNOS KÖVETELMÉNYEI

- az iratok szakszerű kezelése és tárolása: a szervezetnél készült és más szervezettől, illetve személytől érkezett küldemény(ek) átvétele, bontása, nyilvántartása (érkeztetés, iktatás), továbbítása ügyintézésre, postázása, irattározása, őrzése, selejtezése,
- az iratok kiadása és visszavétele,
- a bélyegzők, pecsétnyomók (segédeszközök) nyilvántartása, selejtezése,
- a határidő nyilvántartása,
- a vezető által meghatározott határidőn túl ügyintézőnél lévő irat nyilvántartása, és erről a közvetlen vezető tájékoztatása.

Az iratkezelés szabályozása

Az iratkezelés rendjét belső szabályzatok határozzák meg az irodában, elsősorban az iratkezelési szabályzat, de részben a szervezeti és működési szabályzat (SZMSZ) is.

Az **iratkezelési szabályzat** az ügyvitelben a beérkezéstől az irattározásig szabályozza az irat pontosan követhető, ellenőrizhető útját, az irat biztonságos őrzésének módját, rendszerezését, nyilvántartását, segédletekkel ellátását, irattározását, selejtezését, levéltárba adását. Kötelező melléklete az irattári terv.

Kapcsolódó szabályzatok:

- Archiválási szabályzat
- Másolatkészítési szabályzat
- Elektronikus aláírási szabályzat
- E-mail-kezelési szabályzat
- Informatikai biztonsági koncepció (IBK).

Az irattári terv egy olyan jegyzék, amely meghatározza a selejtezhető iratok ügyviteli célú megőrzésének időtartamát, illetve a nem selejtezhető iratok levéltárba adásának határidejét.

Az **archiválási szabályzat** a papíralapú iratok elektronikus kezelését, tárolását, megőrzését, a **másolatkészítési szabályzat** az eredeti iratról készített hiteles vagy nem hiteles másolatok, másodlatok készítését szabályozza.

Az **elektronikus aláírási szabályzat** az elektronikus aláírás ellenőrzésének, az elektronikus aláírás érvényesítésének, felhasználásának szabályait tartalmazza.

Az **e-mail-kezelési szabályzat** a szervezet elektronikus postafiókjának létrehozását, működtetését, a beérkező elektronikus küldemények kezelését, a szervezeten belüli elektronikus levélforgalmat szabályozza.

Az Informatikai Biztonsági Koncepció (IBK) egy olyan dokumentáció, amely kockázatelemzés alapján bemutatja azokat a biztonsági intézkedéseket, amelyeket egy adott informatikai rendszer, szoftver bevezetésekor ajánlott megtenni. A dokumentáció a kockázatelemzés eredményeire támaszkodva leírja a védelmi igényeket, ismerteti a fennálló kockázatokat, valamint az ezek elhárítására vonatkozó védelmi intézkedéseket is leírja, külön kitérve a bevezetni kívánt rendszer, szoftver biztonsági funkcióira.

A kapcsolódó szabályzatok elkészítését nem írja elő jogszabály a szervezet számára, de a biztonságos iratkezelés érdekében célszerű ezeket az iratkezelési feladatokat részleteiben is végiggondolni és szabályozni. Ezekkel a szabályzatokkal a későbbiekben részletesen megismerkedünk.

A **szervezeti és működési szabályzat (SzMSz)** a szervezet tevékenységének alapdokumentuma, amely rögzíti a szervezet feladatait, és a feladatokhoz rendelt hatásköröket. Az SzMSz-t azért fontos ismernünk, mert ebből kaphatunk világos képet arról, hogy miként épül fel a szervezet, ahol dolgozunk, az egyes osztályoknak, csoportoknak mi a feladata és hatásköre, melyek az iratkezeléshez kapcsolódó feladataik.

Az iratkezelés szervezete

A szervezet a szervezeti és működési szabályzatban határozza meg az iratkezelés szervezeti rendjét, az iratkezelésre és a kapcsolódó tevékenységekre vonatkozó feladat- és hatásköröket, kijelöli az iratkezelés felügyeletét ellátó vezetőt.

Az iratkezelés szervezeti rendje alapvetően az iroda szervezeti felépítésétől, és ebben a rendszerben kialakított iratkezelési formától függ. Alapvetően háromféle iratkezelési szervezetet alakíthatunk ki:

- **Központosított ügyiratkezelés:** egyetlen központi helyen (pl. a központi iratkezelési osztályon) történik az iratkezelés valamennyi mozzanata.
- **Osztott (decentralizált) ügyiratkezelés:** az iratkezelés valamennyi mozzanata külön-külön, az egyes szervezeti egységeknél (pl. főosztályokon) történik.
- **Vegyes rendszerű ügyiratkezelés:** a központosított és az osztott ügyiratkezelés együttes alkalmazása.

Tipikusan központosított iratkezelési rendszert alkalmaznak a városi önkormányzatok, minisztériumok, országos hatáskörű hivatalok, az igazságügyi szervek. Ez a füzet a központosított iratkezelési eljárást mutatja be, amelyen keresztül megismerheti az olvasó az iratkezelés teljes folyamatát.

Nagyobb szervezeteknél általában az osztott rendszerű iratkezelést alkalmazzák. Ebben az esetben az iratkezelés lényegi mozzanatait a központi kezelőiroda (iktató, postabontó, érkeztető, titkárság stb.) látja el, és csak a szervezeti egységhez köthető tevékenységeket végzik el az egyes decentralizált szervezeti egységek. Az osztott rendszerű iratkezelés esetén pontosan meg kell határozni, milyen feladatokat végez a központi iktató, és mely feladatok maradnak a helyi egységeknél.

A vegyes rendszerű ügyiratkezelésnél a teendőket részben központosítják, részben az egyes szervezeti egységek feladatává teszik, pl. érkeztetés, postabontás, elküldés központilag, de az iktatás, iratkészítés az egyes egységeknél történik.

TANULÁSIRÁNYÍTÓ

1. Feladat

Szörfözés a neten

- A „Munkahelyzet – Esetfeltevés” részben a képek alatt olvasható szavakból, kifejezésekből válasszon ki ötöt, és keressen böngészéssel az interneten a kiválasztott fogalmakhoz kapcsolódó képeket, meghatározásokat!
- Az interneten talált anyagokból készítsen minimum egy A4-es méretű prezentációt!

2. Feladat

Kóborlás a tanirodában/tantitkárságon

- Helyszín: taniroda/tantitkárság
- Járjon körbe a helyiségben, és készítsen listát azokról az eszközökről, anyagokról, berendezési tárgyairól, amik az irodai munkához szükségesek, ahhoz kapcsolhatók!
- Listáját hasonlítsa össze csoporttársai listájával, ha szükséges egészítse ki!

3. Feladat

„Az iratkezelés feladatait az iratforgalom nagysága alapján egy vagy több iratkezelő végezheti. Az iratkezelésben legalább középfokú végzettségű, lehetőség szerint iratkezelő, irattáros szakképesítésű munkaerőt kell alkalmazni. Az elvégzendő iratkezelési feladatok pontos meghatározását valamennyi érintett (szignáló, kiadmányozó, ügyintéző, iratkezelő stb.) munkaköri leírásában célszerű rögzíteni, így biztosítható a számonkérése, és a feyelmi felelősség megállapítása.

Az iratkezelők oktatása során figyelemmel kell lenni a közigazgatási alapvizsga követelményeire, a minősített adatok kezelése körében az ennek végzésére jogosító vizsga letételére, az ismeretek – szervezett képzés útján való – folyamatos gyarapítására.

Az iratkezelő feladatai az alábbiak:

- a hivatali *ügyiratok nyilvántartása*, csoportosítása, rangsorolása,
- az ügyiratok és a bélyegzők nyilvántartása,
- a *küldemények* átvétele, felbontása, *kezelése*,
- az *iratok iktatása*, előiratok csatolása, mutatózás,
- a *határidős* ügyek nyilvántartása,
- kiadvány előkészítése, *kiadvány továbbítása*, postai feladás,
- a küldemények bérmentesítése (ellátmány kezelése),
- az ügyiratokról hivatalos másolat és másodlat készítése,
- az elintézt ügyek iratainak irattárba helyezése,
- az *irattár* kezelése, rendezése, az irattári jegyzékek készítése,
- az irattári *iratselejtezés* és a *levéltári átadás*.”

(Részlet egy városi polgármesteri hivatal iratkezelési szabályzatából)

Tegyük fel, hogy iratkezelői munkakörbe jelentkezett ebben a polgármesteri hivatalban, és sikerült elnyernie az állást. Munkaszerződése mellékletként megkapja munkaköri leírását, amely munkaköri kötelességévé teszi mindazokat a feladatokat, amelyeket az iratkezelési szabályzat iratkezelői feladatokként felsorol.

Értelmezze munkaköri leírását! Milyen feladatokat kell majd ellátnia?

Legalább a dőlt betűvel szedett feladatokat próbálja meg értelmezni, készítsen jegyzeteket! A feladat megoldásához minden, a környezetében fellelhető eszközt (iratkezelési szabályzat minták, internet, 335/2005. (XII. 29.) Korm. Rendelet, Kislexikon) használhat.

4. Feladat

Sikerült iratkezelőként elhelyezkednie egy multinacionális cég magyarországi vállalatánál. Munkahelyén jelentős a számítógépes levélforgalom és az egyéb elektronikus adathordozókon beérkező iratok mennyisége. Ezek komoly biztonsági kockázatot jelentenek a számítógépes hálózat működésében, ezért fontos, hogy a különféle veszélyforrásokat ismerje, és a megfelelő védelmi intézkedéseket tegye. A cég Informatikai biztonsági koncepciója (IBK) kockázatelemzésen alapul, és táblázatos formában tartalmazza a veszélyforrásokat, és az ön által betartandó védelmi intézkedéseket.

Feladat:

- a) A táblázatok segítségével értelmezze az IBK első és hatodik sorát!
- b) Biztonsági mentéssel melyik veszélyforrás ellen lehet védekezni?

Kockázatelemzési tábla (IBK)¹:

ID	Veszélyforrás	Bekövetkezés valószínűsége	Kár			Kockázat	Védelmi intézkedés
			P	C	I		
F1	Áramszünet	PVL	-	DS	DA	RL	V1, V2
F2	HW meghibásodás	PL	-	-	DA	RA	V3, V4, V5
F3	Adathordozó meghibásodása	PL	DS	-	DL	RL	V4, V5, V6
H1	Betöréses lopás	PL	DL	-	DL	RL	V7, V8, V9
L1	Lehallgatás	PL	DL	-	-	RL	V10
L2	Jogosulatlan módosítás	PS	-	DA	-	RS	V11
L3	Megszemélyesítés	PL	-	DA	-	RA	V12
L4	Számítógépes betörés	PS	DL	DL	DS	RA	V11
L5	Vírusfertőzés	PVL	-	DS	DA	RL	V13, V14

Veszélyforrások:

- szervezési gyengeségek (szervezési hiányosságokból eredő veszélyek) – Sz1, Sz2 ...
- természeti veszélyforrások (pl. tűz, csőtörés, árvíz, villám, földrengés) – T1, T2 ...
- fizikai veszélyek (pl. betörés, lopás, rongálás) – F1, F2 ...
- logikai fenyegetések (pl. informatikai csalás, hálózati betörés, lehallgatás) – L1, L2 ...
- humán veszélyforrások (belső munkatársak gondatlansága, visszaélések) – H1, H2 ...

¹ Forrás: <http://www.biztostu.hu/mod/recourse/view.php?id=65>

Bekövetkezési valószínűség (P – probability) kategóriái:

Jelölés	Angol név	Magyar név	Gyakoriság, illetve támadási potenciál
PVS	very small	nagyon kicsi	ritkán, kb. 10 évente egyszer várható az előfordulása
PS	small	kicsi	kb. 5-10 évente előforduló vagy csak profi támadó által kihasználható gyengeség
PL	large	nagy	évente egyszer előforduló vagy átlagos szakember által végrehajtható visszaélés
PVL	very large	nagyon nagy	évente többször előforduló vagy bárki által kihasználható gyengeség

Kár (D – damage) kategóriák

Jelölés	Angol név	Magyar név	Magyarítás
DVS	very small	elhanyagolható	elsődleges, kis összegű kár
DS	small	kicsi	másodlagos, nagyobb összegű kár
DA	average	közepes	fennakadás az alkalmazói rendszerben, könnyű emberi sérülés
DL	large	nagy	komoly fennakadás az üzleti folyamatokban, súlyos emberi sérülés
DVL	very large	nagyon nagy	az üzletmenetben időleges fennakadás, ügyfélkörben is érezhető változás, haláleset
DD	disaster	katasztrofális	az üzletmenet hosszabb megszakadása, mely az egész cég csődjét okozhatja

Kockázati (R – risk) kategóriák

Jelölés	Angol név	Magyar név	Magyarázat
RVS	very small	nagyon kicsi	10 ezer Ft/év
RS	small	kicsi	100 ezer Ft/év
RA	average	közepes	1 millió Ft/év
RL	large	nagy	10 millió Ft/év
RVL	very large	nagyon nagy	beláthatatlan (nem korlátos)

Védelmi intézkedések

ID	Védelmi intézkedés	Beruházás	Éves költség	Hatás
V1	Szünetmentes táp	5 000 000	50 000	F1/D, F1/P
V2	Áramfejlesztő aggregátor	10 000 000	200 000	F1/E
V3	Hidegtartalékolás	1 000 000	200 000	F2/D
V4	Duplikálás	5 000 000	200 000	F2/PP, F3/PP
V5	Hibatűrő rendszer	30 000 000	2 000 000	F2/PP, F3/PP
V6	Biztonsági mentések	2 000 000	2 000 000	F3/D, L5/D
V7	Infra riasztórendszer	20 000 000	2 000 000	H1/D
V8	Élőerős őrzés-védelem	2 000 000	30 000 000	H1/D, H1/PP
V9	Biztosítás	0	10 000 000	H1/D

V10	Adatkommunikáció rejtjelezése	2 000 000	0	L1 /E
V11	Hozzáférés-védelem	500 000	0	L2/P, L4/P
V12	Digitális aláírás	500 000	0	L3/E
V13	Vírusirtó	500 000	200 000	L5/D
V14	Aktív vírusvédelem	500 000	200 000	L5/P

MEGOLDÁSOK, SEGÉDLETEK A TANULÁSIRÁNYÍTÓ FELADATOKHOZ

Feladat 1–2–3.

Ha nincs internet hozzáférési lehetősége, a feladatok megoldásához használhatja az alábbi iratkezelési kislexikont. (A kislexikont a további tanulmányai során is jól tudja hasznosítani.)

Kislexikon²

A/a, ad acta: Az irat ügyintézésének – minden előírt ügyviteli utasítás teljesítése után – befejezetté nyilvánítása. Utána az irat az átmeneti vagy a központi irattárba helyezendő selejtezéséig, illetve levéltárba adásáig. (Irat vagy ügyiratdarab vagy ügyirat, azaz nemcsak irat. Avagy az "irat ügyintézésének" szöveg helyett "egy ügy ügyintézésének" szöveg alkalmazandó a mondatban.)

Aktív ügyiratdarab: Az éppen zajló ügyintézési fázishoz tartozó ügyiratdarab, amelyhez az újonnan iktatott iratokat rögzíteni kell.

Archiválás: a digitalizált papíralapú iratok és az adatbázisokba rögzített adatok számítástechnikai adathordozón történő biztonságos tárolása.

Átadás: irat, ügyirat vagy irategyüttes kezelési jogosultságának dokumentált átruházása.

Beadvány: valamely szervtől vagy személytől érkező papíralapú vagy elektronikus irat.

Besorolás: Az ügyirat módszeres beazonosítása és elrendezése a besorolási séma egy kiválasztott kategóriájába a megállapodásoknak és eljárási szabályoknak megfelelően.

Besorolási séma: Az ügyiratok besorolását, osztályozását lehetővé tevő hierarchikus vagy szótár jellegű egymástól függetlenül kialakítható kategória-struktúra.

² Forrás: <http://www.contentum.hu/hu/kislexikon>

Címzett szervezeti egység, személy: A küldeményen (papírforma esetén a borítékon, mail esetén címzettként) címzettként feltüntetett szervezeti egység és esetleg személy.

Digitális aláírás, hitelesítés: az elektronikusan előállított a szervezetek között elektronikusan továbbított iratok hitelesítésére elektronikus aláírást és időbélyegzőt, jogszabályban kijelölt szervezet által kezelt nyilvános és titkos kulcsot kell alkalmazni. Az elektronikus irattal, valamint az elektronikus irat hitelességét biztosító eszközökkel kapcsolatos részletes jogi szabályozás folyamatban van, az erről rendelkező törvény hatálybalépését követően a szabályzatnak e részét a törvény előírásainak megfelelően kell kialakítani.

Csatolás: iratok, ügyiratok átmeneti jellegű összekapcsolása.

Dokumentum: Egyedi egységként kezelhető rögzített információ vagy objektum. Az objektum nem érthető az alkalmazó számára, az egy informatikai fogalmat takar.

Elektronikusan aláírt irat: az elektronikus aláírásról szóló 2001. évi XXXV. törvényben meghatározott, legalább fokozott biztonságú elektronikus aláírással ellátott elektronikus dokumentumba foglalt irat.

Elektronikus út: az eljárási cselekmények az elektronikus adatfeldolgozást, tárolást, illetőleg továbbítást végző vezetékes, rádiótechnikai, optikai vagy más elektromágneses eszközök útján történő végzése.

Elektronikus ügyintézés: a közigazgatási hatósági ügyek elektronikus úton történő ellátása, az eközben felmerülő tartalmi és formai kezelési mozzanatok összessége.

Elektronikus visszaigazolás: olyan kiadmánynak nem minősülő elektronikus dokumentum, amely az elektronikus úton érkezett irat átvételéről értesíti annak küldőjét.

Előadói ív: az ügygel, a szignálással, a kiadmányozással, az ügyintézéssel és az iratkezeléssel kapcsolatos információkat hordozó, az ügyirat elválaszthatatlan részét képező iratkezelési segédeszköz.

Előirat, utóirat: az egymáshoz csatolt iratok hierarchiába, sorba vannak rendezve. Az aktuális irat előirata az az irat, melyhez őt magát csatoltuk. Utóirata az az irat, melyet hozzá csatoltunk. Az IIR-ben tetszőleges számú előirat és utóirat csatolható.

Előzményezés: Az a művelet, amely során megállapításra kerül, hogy az új iratot egy már meglévő ügyirathoz kell-e rendelni, illetve, hogy a meglévő ügyiraton belül az aktív ügyiratdarabhoz tartozik-e, vagy új ügyiratdarabot kell-e neki nyitni.

Elsődleges besorolási séma: A közigazgatási iratkezelésben az elsődleges besorolási séma mindig az irattári terv.

Expediálás: az irat kézbesítésének előkészítése, a küldemény címzettjének (címzettjeinek), adathordozójának, fajtájának, a kézbesítés módjának és időpontjának meghatározása.

Expediáló szervezet: A szervtől kimenő papíralapú iratpéldányok tényleges átadását végző szervezet.

Érkeztetés: az érkezett küldemény küldőjének, érkeztetőjének, belső címzettjének, az érkeztetés dátumának, elektronikus úton érkezett küldemény sorszámának, a küldemény adathordozójának, fajtájának és érkezési módjának nyilvántartásba vétele az iktatókönyvben vagy külön érkeztető könyvben.

Iktatás: az iratkezelésnek az érkeztetés és az ezt követő postabontás utáni fázisa, az iratnyilvántartás alapvető része, amelynek során a beadványt, illetve a saját keletkeztetésű iratot iktatószámmal látják el, és kitöltik az iktatókönyv, illetve az iktatóbélyegző-lenyomat rovatait; elektronikus irat esetében az iktató a képernyő rovatait tölti ki. Az iktatás során az iktatókönyvben, illetve az előadói íven, továbbá az ügyintézés különböző fázisaiban fel kell tüntetni az alábbi adatokat:

- az iktatószámot,
- az iktatás időpontját,
- az irat küldőjének azonosító adatait (név, cím),
- a küldő iktatószámát (hivatkozási szám),
- az irat tárgyát,
- az elő- és utóirat korábbi azonosító-(iktató-) számát,
- az ügyintéző szervezeti egység és az ügyintéző azonosító adatait,
- az elintézés határidejét,
- az elintézés módját, idejét,
- az esetleges címzett(ek)et,
- a kezelési feljegyzéseket (csatolás, határidő, visszaérkezés stb.),
- az irattári tételszámot és az irattárba helyezés keltét,
- az iratnak és mellékletének számát (ha korábban nem került rögzítésre).

Iktatóhelyek: az szerv/szervezet azon szervezeti egységei, ahol a jogosultságot kapott személyek a számítógépes iktatási rendszerben iktatást végezhetnek. Egy szervezeti egységen belül több iktatóhely is kialakítható, és több szervezet összevonható egy iktatóhely alá.

Iktatókönyv: olyan nem selejtezhető, hitelesített iratkezelési segédeszköz, amelyben az iratok iktatása történik.

Iktatószám: olyan egyedi azonosító, amellyel a közfeladatot ellátó szerv látja el az iktatandó iratot.

Interaktív szolgáltatások: az egyszerű tájékoztatáson túlmenő olyan szolgáltatások, letölthető űrlapok, keresőrendszerek, tematikus tájékoztatók, amelyek csak az ügyfél aktivitását igénylik a szolgáltatást nyújtó szerv által előkészített dokumentumok alapján.

Internetes ügyfélszolgálat: az elektronikus közigazgatási ügyfél-tájékoztatás és szolgáltatások igénybevételét lehetővé tevő, az ügyintézési lehetőségekről tájékoztatást nyújtó nyilvános internetes felület.

Irat: minden olyan szöveg, számadatsor, térkép, tervrajz és vázlat – a megjelentetés szándékával készült könyv jellegű kézirat kivételével –, amely valamely szerv működésével, illetőleg személy tevékenységével kapcsolatban bármilyen anyagon, alakban, bármely eszköz felhasználásával és bármely eljárással keletkezett (LT).

Iratkezelés: 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 magába foglaló tevékenység.

Iratkísérő: Olyan lista, mely az irat teljes élettörténetét tartalmazza.

Iratkölcsonzés: az irat visszahozatali kötelezettség melletti kiadása az irattárból.

Iratná nyilvánítás: az az egyedi eljárás, amely során manuálisan vagy előre meghatározott szabályok alapján automatikusan az adott papír alapú vagy elektronikus dokumentumot az adott szervezet működése szempontjából lényegesnek minősítenek, és ezért nyilvántartását és a vele kapcsolatos műveletek nyomon követését rendelik el.

Iratár: megfelelően kialakított és felszerelt, az irattári anyag szakszerű és biztonságos őrzésére alkalmas helyiség.

Iratárba helyezés: az ügyirat irattári tételszámmal történő ellátása és irattárban történő dokumentált elhelyezése, illetve kezelési jogának átadása az irattárnak az ügyintézés befejezését követő vagy annak felfüggesztése alatti átmeneti időre.

Iratári terv: a köziratok rendszerezésének és a selejtezhetőség szempontjából történő válogatásának alapjául szolgáló jegyzék, amely az irattári anyagot tételekre (tárgyi csoportokra, indokolt esetben iratfajtákra) tagolva, a közfeladatot ellátó szerv feladat- és hatásköréhez, valamint szervezetéhez igazodó rendszerezésében sorolja fel, s meghatározza a kiselejtezhető irattári tételekbe tartozó iratok ügyviteli célú megőrzésének időtartamát, továbbá a nem selejtezhető iratok levéltárba adásának határidejét.

Iratári tétel: az iratképző szerv vagy személy ügykörének és szervezetének megfelelően kialakított legkisebb – egyéni irattári őrzési idővel rendelkező – irattári egység, amelybe több egyedi ügy iratai tartozhatnak.

Iratári tételszám: az iratnak az irattári tervben meghatározott tárgyi csoportba és iratfajtába sorolását, selejtezhetőség szerinti csoportosítását meghatározó kód.

Iratári tételszámmal való ellátás: Az ügyiratnak az irattári tervbe mint elsődleges besorolási sémába való besorolása.

Kezelési feljegyzések: az ügyirat vagy az egyes irat kezelésével kapcsolatos, ügykezelőnek szóló vezetői vagy ügyintézői utasítások, megjegyzések.

Kézbesítés: a küldeménynek kézbesítő szervezet, személy, adatátviteli eszköz útján történő eljuttatása a címzetthez.

Kézbesítési tétel: a fizikailag papír formájában is továbbításra kerülő küldemények vagy iratpéldányok, akták, előadói ívek átadás–átvételének adminisztrálására szolgáló nyomtatható, aláírásható, de a KIR2-ben is rögzített, visszakereshető lista. Elektronikus iratok esetében az átadás gyakorlatilag hozzáférési jogosultságot biztosít a címzett vagy címzettek részére, és az átvételt adminisztrálni kell.

Kézbesítő könyv, kézbesítő lap: az iratok továbbítását, szerv/szervezeten belüli áramlását dokumentáló könyv vagy számítógéppel nyomtatott lista.

Kiadmány: a jóváhagyás után letisztázott és a kiadmányozásra jogosult részéről hiteles aláírással ellátott irat.

Kiadmányozás (kiadványozás): a már felülvizsgált végleges kiadmány-, (elintézés)tervezet jóváhagyását, elküldhetőségének engedélyezését jelenti a kiadmányozásra jogosult részéről, az aláírási jogosultságnak megfelelően a kiadmány kézi vagy digitális aláírásával.

Kiadmányozás, jóváhagyás: a már felülvizsgált végleges kiadmány-, (elintézés)tervezet jóváhagyását, letisztázhatóságát, elküldhetőségének engedélyezését jelenti a kiadmányozásra jogosult részéről.

Kiadmányozó: a szerv/szervezet vezetője részéről kiadmányozási joggal felhatalmazott személy, akinek kiadmányozási hatáskörébe tartozik a kiadmány aláírása.

Központi elektronikus szolgáltató rendszer: együttesen magába foglalja az elektronikus kormányzati gerinchálózatot, a kormányzati portált, a kormányzati ügyféltájékoztató központot, az ott megjelenő szolgáltatásokat és ügyintézési lehetőségeket, valamint azok fenntartóit és üzemeltetőit, továbbá biztosítja az ügyfelek számára az elektronikus ügyfélkapu létesítésének lehetőségét.

Központi irattár: a közfeladatot ellátó szerv több szervezeti egysége irattári anyagának selejtezés vagy levéltárba adás előtti őrzésére szolgáló irattár.

Küldemény: az irat vagy tárgy, amelyet kézbesítés céljából burkolatán vagy a hozzá tartozó listán címezéssel láttak el.

Küldemény bontása: az érkezett küldemény biztonsági ellenőrzése, felnyitása, olvashatóvá tétele.

Küldésmód: Az iratpéldány vagy a küldemény továbbításának módja (postai sima, tértivevényes, fax, e-mail, futárszolgálat, stb.)

Láttamozás: az elintézési (intézkedési) tervezet (javaslat) felülvizsgálatát, véleményezését (javítását, tudomásul vételét, jóváhagyását) biztosító aláírás vagy kézjegy, illetve ezt helyettesítő számítástechnikai művelet.

Levéltárba adás: a lejárt, helyben őrzési idejű, maradandó értékű iratok teljes és lezárt évfolyamainak átadása az illetékes közlevéltárnak.

Maradandó értékű irat: gazdasági, társadalmi, politikai, jogi, honvédelmi, nemzetbiztonsági, tudományos, művelődési, műszaki vagy egyéb szempontból jelentős a történelmi múlt kutatásához, megismeréséhez, illetőleg a közfeladatok folyamatos ellátásához, az állampolgári jogok érvényesítéséhez nélkülözhetetlen, más forrásból nem vagy csak részlegesen megismerhető adatot tartalmazó irat.

Másodlat: az eredeti irat egyik hiteles példánya, amelyet az első példánnyal azonos módon hitelesítettek.

Másolat: az eredeti iratról szöveg-azonos és alakhű formában, utólag készült egyszerű (nem hitelesített) vagy hiteles (hitelesítési záradékkal ellátott) irat.

Megsemmisítés: a kiselejtezett irat végleges, a benne foglalt információ helyreállításának lehetőségét kizáró módon történő hozzáférhetetlenné tétele, törlése.

Mellékelt irat: az iratnak nem szerves része, tartozéka, attól – mint kísérő irattól – elválasztható.

Melléklet: valamely irat szerves tartozéka, annak kiegészítő része, amely elválaszthatatlan attól.

Metaadat: Strukturált, vagy félig-strukturált információ, amely lehetővé teszi iratok létrehozását, kezelését és használatát hosszabb időn át, valamint azon tartományokon (domaineken) belül és szerte, amelyekben létrehozására sor került.

Naplózás: az elektronikus iratkezelési rendszerben, a kezelt adatállományokban bekövetkezett események meghatározott körének regisztrálása.

Postabontás: az ügyviteli folyamatnak az iktatást megelőző fázisa, amely szorosan összekapcsolódik az érkeztetéssel. A postabontás a beérkezett küldemények borítékjainak felnyitását jelenti. A felbontás nélkül továbbítandó iratoknál az érkeztető bélyegzőlenyomat a borítékra kerül.

Selejtezés: a lejárt megőrzési határidejű iratok kiemelése az irattári anyagból, és megsemmisítésre történő előkészítése.

Skontró (határidő-kezelés): az ügyintézés során előfordul, hogy a továbblépéshez az előírások – jogszabályok, valamely más, esetleg – külső szervezet, szerv tevékenységét elkerülhetetlenné teszik. Ekkor az ügyintézés felfüggesztésre kerül addig, míg a továbblépés lehetségessé nem válik a külső szervezet/szerv elvégzi a rárótt feladatot. Ez a felfüggesztés a skontróba helyezés. Az ügyintézési határidő a skontróban töltött idővel meghosszabbodik.

Személyes adat: a meghatározott természetes személlyel (a továbbiakban: érintett) kapcsolatba hozható adat, az adatból levonható, az érintettre vonatkozó következtetés. A személyes adat az adatkezelés során mindaddig megőrzi e minőségét, amíg kapcsolata az érintettel helyreállítható.

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

Szervezeti tartalomkezelés: A szervezeti tartalomkezelés (Enterprise Content Management – ECM) az elmúlt 10 év dokumentumkezelési, iratkezelési, archiválási, munkafolyamat kezelési, webes tartalomkezelési, tudásmenedzsment-koncepcióit egyetlen egységes alkalmazásba szervezve teszi elérhetővé a felhasználók számára. A legtöbb cégnél az adatok jelentős része jól szervezett, kifinomult alkalmazások által működtetett, relációs adatbázisokba vagy gondosan megtervezett adattárházakban található. Azonban az összes szervezetre igaz, hogy a felhasználók számára fontos információ legnagyobb része mind szerkezetére nézve (különböző elektronikus dokumentum-fájlok, beszkenelt iratok, e-mailek, sms-ek, feljegyzések, stb.), mind tárolásukat tekintve (lokális meghajtók, fájl szerverek megosztott könyvtárai, e-mail-szerverek postafiókjai és közös mappái, stb.) strukturálatlan formában jön létre. A szervezeti tartalomkezelési rendszerek elsődleges célja, hogy a strukturálatlan információkat is rendezetten és átláthatóan lehessen tárolni. Egy átfogó ECM-termék valódi funkciója, hogy ugyanazt az egységes, átfogó alkalmazás-koncepciót valósítsa meg a dokumentum jellegű, egyedi információhordozókra épülő területeken, amit a nagy integrált ERP alkalmazások a 90-es években az adatbázis alapú, korábban szétaprózott vállalatirányítási alkalmazások egységesítése során létrehoztak.

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

Szkennelés: a papíralapú iratok képi rögzítése, amely során az archiválás digitális formában történik meg.

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.

Történet, iratkísérő: olyan lista, mely az irat teljes élettörténetét tartalmazza.

Ügy: egyedi közigazgatási eljárás, amelynek iratait egy ügyiratban kell kezelni.

Ügyfélkapu: az eszköz, amely biztosítja, hogy az ügyfél egyedileg azonosított módon, biztonságosan léphessen kapcsolatba a központi rendszer útján az elektronikus ügyintézést, illetve szolgáltatást nyújtó szervekkel.

Ügyintézés: valamely szerv működésével, illetve személy tevékenységével kapcsolatban keletkező ügyek ellátása, az eközben felmerülő tartalmi (érdemi), formai (alaki) kezelési, szóbeli és/vagy írásbeli munkamozzanatok sorozata, összessége.

Ügyintéző: az ügy intézésére kijelölt személy, az ügy előadója, aki az ügyet döntésre előkészíti.

Ügyirat: Egy ügyben keletkezett valamennyi irat.

AZ IRATKEZELÉS ÁLTALÁNOS KÖVETELMÉNYEI

Ügyiratdarab: Olyan ügyiraton belüli irategység, amelybe az ügyintézés egy elkülönült fázisához tartozó iratok kerülnek.

Ügykör: a szerv vagy személy feladat- és hatáskörébe tartozó ügyek meghatározott csoportja.

4. Feladat

a)

ID	Veszélyforrás	Bekövetkezés valószínűsége	Kár			Kockázat	Védelmi intézkedés
			P	C	I		
F1	Áramszünet	PVL	-	DS	DA	RL	V1, V2

PVL: nagyon kicsi, ritkán, kb. 10 évenként egyszer fordul elő

DS: kicsi/ másodlagos, nagyobb összegű kár

DA: közepes/ fennakadás az alkalmazói rendszerben, könnyű emberi sérülés

RL: nagy/ 10 millió Ft/év

V1: szünetmentes tápegység

V2: áramfejlesztő aggregátor

L2	Jogosulatlan módosítás	PS	-	DA	-	RS	V11
----	------------------------	----	---	----	---	----	-----

PS: kicsi/ kb. 5-10 évente előforduló vagy csak profi támadó által kihasználható gyengeség

DA: közepes/ fennakadás az alkalmazói rendszerben, könnyű emberi sérülés

RS: kicsi/ 100 ezer Ft/év

V11: hozzáférés-védelem

b)

ID	Védelmi intézkedés	Beruházás	Éves költség	Hatás
----	--------------------	-----------	--------------	-------

V6	Biztonsági mentések	2 000 000	2 000 000	F3/D, L5/D
----	---------------------	-----------	-----------	------------

F3/D: adathordozó meghibásodása

L5/D: vírusfertőzés

M: a biztonsági mentés az adathordozó meghibásodása és a vírusfertőzésből adódó károk megelőzésére tett védelmi intézkedés

ÖNELLENŐRZŐ FELADATOK

1. feladat

Egészítse ki a meghatározásokat!

Az irodai folyamatok „nyersanyagai”:

Az irodai folyamatok „termékei”:

Az iroda dolgozói:

A két alapvető irodai munkafolyamat megnevezése:

2. feladat

a) A lenti meghatározások közül a sorszámuk kigyűjtésével válassza ki azokat, amelyek az iratkezelő feladatkörét (mit csinál?) írják le,

.....

b) és azokat, amelyek az Iratkezelési szabályzat (ISZ) tartalmára utalnak!

.....

1. Ügyintézői iratkezelési feladatok.
2. Ügyiratok és a bélyegzők nyilvántartását vezeti.
3. Szabályozza az irat biztonságos őrzésének módját.
4. Előírja a küldemények átvétele, felbontása, kezelése szabályait.
5. Iratok iktatása, előiratok csatolása, mutatózás.
6. Nyilvántartja az ügyintézési határidőket.
7. Előírja az iratok rendszerezését.
8. Iratokat előkészít postai feladásra.
9. Előírja az iratok irattározási rendjét, selejtezését, levéltárba adását.
10. Meghatározza az iratok nyilvántartását.
11. Az ügyiratokról hivatalos másolatot és másodlatot készít.
12. Az elintézett ügyek iratait irattárba helyezi.
13. Az irattár kialakítását, kezelését, rendezését szabályozza.
14. Selejtezi, levéltárba átadja az iratokat.
15. Szabályozza az irat pontosan követhető, ellenőrizhető útját.

3. feladat

Tanulmányozza a következő iratkezelési szabályzat részletet! Melyik iratkezelési szervezeti formát választotta az egyetem?

1. „Az egyetemen folyó iratkezelést az irányítók, az egyes szervezeti egységek megbízott alkalmazottai látják el.
2. Az iratirányítás, iktatás és irattározás szervezete az egyetem központi szerveinél: A Rektori hivatal ellátja a rektor és helyettesei, illetve a központi szervezeti egységek címére érkező iratok irányítását. Az iktatás és irattározás az alábbi egységekben történik: karok, Rektori hivatal, Gazdasági főigazgatóság, Központi könyvtár és levéltár, Egyetemi informatikai szolgáltató központ.
3. Az iratirányítás, iktatás és irattározás szervezete a karokon: A Dékáni hivatal ellátja a dékán és helyettesei, továbbá a dékáni hivatali részlegekhez érkező és az e szerveknél keletkezett iratok irányítását.
 - Az iktatás és irattározás a dékáni titkárságokon, a kari és egyéb szervezeti egységekben folyhat.
 - Az intézetekben keletkezett iratok kezelését az adminisztrátorok és iratfelelősök látják el.
 - Az iratkezeléssel intézetenként legalább egy személynek kell foglalkoznia.”

4. feladat

Olvassa el az Iratkezelési szabályzat kapcsolódó szabályzatát! Mi a szabályzat neve?

Számítógépen tárolt adatok kezelése

A számítógépen, illetve hálózaton tárolt személyes adatok biztonsága érdekében, különösen az alábbi intézkedéseket kell foganatosítani:

1. **Biztonsági mentés:** A regisztrációs adatbázisok aktív adataiból rendszeresen, – legalább naponta – kell külön adathordozóra biztonsági mentést készíteni 2 példányban. A biztonsági mentést tartalmazó adathordozókat tűzbiztos helyen kell őrizni, egymástól fizikailag különböző helyen! A biztonsági mentéseknek legalább az utolsó 3 példánya megőrzendő!
2. **Archiválás:** A regisztrációs adatbázisok passzív hányadát – a további kezelést már nem igénylő, változatlanul maradó adatokat – el kell választani az aktív résztől, majd a passzívt adatokat időtálló adathordozón kell rögzíteni. A regisztrációs adatok archiválását évente egyszer kell elvégezni.
3. **Tűzvédelem:** Az adatokat és adatbázisokat a mindenkor hatályos tűzvédelmi előírásoknak megfelelően kell elhelyezni.
4. **Vírusvédelem:** A személyes adatokat kezelő ügyintézők számítógépein gondoskodni kell a folyamatos vírusmentes környezetről!

5. Hozzáférés-védelem: A rendszerben tárolt adatokhoz csak érvényes, személyre szóló, azonosítható jogosultsággal, Smart Card, PIN, felhasználói névvel és jelszóval lehet hozzáférni.

6. Hálózati védelem: A mindenkor rendelkezésre álló számítástechnikai eszközök felhasználásával meg kell akadályozni, hogy az adatokat tároló, hálózaton keresztül elérhető szerverekhez illetéktelen személy hozzáférjen.

MUNKKANYAG

MEGOLDÁSOK

1. Feladat

Az irodai folyamatok „nyersanyagai”: iratok, dokumentumok.

Az irodai folyamatok „termékei”: iratok, dokumentumok.

Az iroda dolgozói: iratkezelő, ügyintéző.

A két alapvető irodai munkafolyamat megnevezése: iratkezelés, ügyintézés.

2. Feladat

a) 1, 2, 5, 6, 8, 11, 12, 14

b) 1, 3, 4, 7, 9, 10, 13, 15

3. Feladat

Vegyes rendszerű az ügyiratkezelés: központosított a beérkező küldemények átvétele, érkeztetése (Rektori hivatal), a kiadmányozás, az iktatás és irattározás osztott rendszerben (karok, Rektori hivatal, Gazdasági főigazgatóság, Központi könyvtár és levéltár, Egyetemi informatikai szolgáltató központ) történik.

4. Feladat

IBK

IRODALOMJEGYZÉK

FELHASZNÁLT IRODALOM

1. Boros Anita, Kissné Szabó Krisztina, Szabó Tamásné, Riedl Lászlóné, Riedl László, Holpárné Póta Edit: Ügyiratkezelés (Elméletben és gyakorlatban), Közigazgatás Módszertani Bt. (2007.)
2. Balla Katalin, Vacha Ferenc: Ügyiratkezelői kézikönyv, EGO Kiadvány (2007.)
3. D. Mónus Erzsébet, Dobi Tibor: Ügyintézői ismeretek, Képzőművészeti Kiadó (2006.)
4. 335/2005. (XII. 29.) Korm. rendelet a közfeladatot ellátó szervek iratkezelésének általános követelményeiről

A(z) 1604–06 modul 001–es 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:
4 óra

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