



Várhelyi András

Elektronikus dokumentumkezelés – az alkalmazott dokumentumkezelő szoftver függvényében



A követelménymodul megnevezése:

Dokumentumkészítés és -kezelés az irodában

A követelménymodul száma: 1618-06 A tartalomelem azonosító száma és célcsoportja: SZT-003-50



ELEKTRONIKUS DOKUMENTUMKEZELÉS – AZ ALKALMAZOTT DOKUMENTUMKEZELŐ FÜGGVÉNYÉBEN

ESETFELVETÉS – MUNKAHELYZET

Ön egy 40 fős vállalkozás egyik alkalmazottja. Azt a feladatokat kapta a munkahelyi vezetőjétől, hogy a cég dokumentumkezelésére keressen egy olcsó (lehetőleg ingyenes) megoldást, mely képes kiváltani a kézi dokumentumkezelést és teljesíti a jogszabályi előírások által meghatározott feltételeket.

SZAKMAI INFORMÁCIÓTARTALOM

A nagyvállalatok, állami intézmények jelentős részben ma már használnak informatikai rendszereket, szoftvereket a szervezet tevékenységéhez illeszkedően, de ezek jelentős része szigetszerű alkalmazás, amelyek között nincs átjárás, de nem is feltétlen szükséges. Nagyon sok szervezetnél már integrált ügyviteli rendszert, vállalatirányítási rendszert használnak, amely segíti a gazdasági folyamatokat, és szakágazati megoldásokat tartalmaznak.

Ezek a rendszerek a szakmai feladatok elvégzéséhez nyújtanak támogatást, így belőlük a vállalat, intézmény bevételeiről és költségeiről, gyártási, logisztikai, szakágazati területeiről számos hasznos információt szerezhetünk.

Egy szervezet partnereitől, ügyfeleitől rengeteg dokumentum, irat, adat érkezik be különböző felületeken (e-mail, posta, fax, web) keresztül a legkülönbözőbb formákban (elektronikus adathordozó, levél, űrlap), amit kezelni kell. Ezek nem kerülnek egy egységes rendszerbe, hanem a szervezet különböző alkalmazásainak adatbázisaiban, fájlrendszereiben, irattartó dossziékban, irattárakban kerülnek rögzítésre, tárolásra.

A teljes szervezetre kiterjesztett jól működő iratkezelési rendszer segítségével, amelyben az adatokat egyszer kell felvinni, a visszakeresés egyszerű, gyors és mindenki számára elérhető a megfelelő jogosultsági szintek meghatározásával egységes rendszerben kezelhetjük a vállalat, intézmény teljes iratforgalmát.



1. ábra. . Az iratkezelés "hagyományos" módja¹

10 fontos lépés egy dokumentumkezelő rendszer sikeres bevezetéséhez

- Tájékozódás a piacon, kiválasztási szempontok, lehetőségek felmérése
 - alapvető jogszabályi követelmények figyelembe vétele
 - alapvető funkcionális szempontok vizsgálása
 - funkcionális összehasonlítási szempontok
 - referencia összehasonlítási szempontok
 - technikai összehasonlítási szempontok (hardverigény, operációs rendszer, irodai programcsomag szükséglet)
 - egyéb összehasonlítási szempontok (licenzelés, support, rendelkezésre állás, továbbfejleszthetőség, startégiai szempontok...)
- Az iratkezelési folyamatok áttekintése, igények felmérése
 - iratkezelési tanácsadó bevonása
 - kiegészítő, kapcsolódó szolgáltatások és igények
 - adatmigrációs igény megfogalmazása (régi iratkezelő szoftverből átkonvertálandó adatok körének meghatározása)
 - iratkezelési folyamat ügyintézés-támogató funkcióinak meghatározása

¹ <http://www.technicalauthorsgroup.com/documan.html>



2. ábra. Dokumentumok²

- A megfelelő iratkezelő rendszer kiválasztása
 - az első pont alapján a funkcionális és egyéb szempontok szerint a szállító kiválasztása
 - szerződéskötés a szállítóval az iratkezelési rendszerre vonatkozóan mely magában foglalja:
 - licenzdíjat
 - telepítés és testreszabás/paraméterezés költségét
 - oktatás díját
 - esetlegesen szükséges egyedi fejlesztések díját
 - adatmigráció költségét
- Az új iratkezelés szabályozás megszervezése
 - együttműködésben az iratkezelési tanácsadóval, az informatikával és a szoftverszállítóval
 - jogszabályi ajánlások figyelembe vétele
 - iratkezelési szabályzat igényekkel való szinkronizálása
 - az iratkezelési rendszer testreszabása

² <http://www.technicalauthorsgroup.com/documan.html>



3. ábra. A dokumentumkezelő feladatai³

- Az iratkezelési rendszer informatikai bevezetése
 - a hardveres és szoftveres környezet felmérése
 - amennyiben szükséges a hiányzó eszközök beszerzése
 - rendszer telepítése a kiszolgálóra és a kliens számítógépekre
 - szerepkörök létrehozása, jogosultsági szintek beállítása az iratkezelési szabályzatnak megfelelően
 - felhasználók létrehozása
 - rendszer parametrizálása, testreszabása
- Oktatás
 - iratkezelési kulcsfelhasználók oktatása
 - rendszer adminisztrátorok oktatása
 - felhasználók oktatása
- Pilot időszak, párhuzamos használat
 - adatmigráció esetén mindenképpen szükséges
 - időtartama a szervezet méretétől, a migrált adatok mennyiségétől és az ügyiratforgalomtól függően 1–3 hét
 - ideje alatt az iratkezelés a régi rendszerben/szoftverben folyik
 - az új rendszer használata párhuzamosan folyik, lehetőség szerint minden ügyirat iktatásával, de legalább minden harmadik, negyedik irat rögzítésével
 - az új rendszer funkcióit valós adatokkal, már migrált adatbázison, de még nem éles üzemben próbálhatják ki a szervezet munkatársai
 - az esetlegesen felmerülő adateltérések, hibák javítása, egyedi igények kielégítése nem akadályozza a folyamatos, zökkenőmentes ügymenetet
 - a felhasználóknak elég idejük van, hogy az új rendszer használatát készségszinten elsajátítsák, így minimalizálható a szervezeti ellenállás, valamint az éles üzem közben elkövetett felhasználói hibák (pl. rossz funkció választása, téves iktatás stb.)

³ <http://www.emanageafrica.com/index.php?id=18>

- Részletes és pontos testreszabás
 - a pilot során kiderített hiányosságok kiküszöbölése
 - az iratkezelési folyamat finomítása és a rendszer végleges parametrizálása, a szervezet egyedi igényei szerint
- Éles átállás – fokozott rendelkezésre állás
 - a régi rendszerből az adatok végleges átkonvertálása
 - a régi rendszer leállítása, adatfelvitel beszüntetése mellett, hogy elkerüljük a redundáns adatkezelést
 - a szállító fokozott rendelkezésre állása valamint a kulcsfelhasználók felügyelete, és teljes vezetői elkötelezettség mellett a rendszer éles indulása
- **SIKER**, egy stabil és jól működő rendszer segítségével végzi a szervezet az iratkezelési feladatokat

DOKUMENTUMKEZELŐ PROGRAM KIVÁLASZTÁSÁNAK SZEMPONTJAI

1. Használhatóság

A használhatóság meglehetősen összetett fogalom, nem vizsgáljuk teljes terjedelmében, hanem elsősorban két aspektusát vizsgáljuk. Az első a szervezeti szintű használhatóság, a második pedig az egyéni felhasználás sikeressége.

Szervezeti szinten a dokumentumkezelés bevezetésekor néhány figyelembeveendő főbb szempont:

- a szervezet meglévő dokumentumkezelési tudása, kultúrája, beleértve a kapcsolódó tudásokat is, mint projektmenedzsment, számítógépes kultúra, stb.
- a megtámogatni kívánt szervezeti folyamatok
- a folyamatok (teljesen vagy részben) mely rendszerekkel vannak már megtámogatva
- a folyamatok lefedettsége a dokumentumkezelő rendszer funkcionalitásával (meglévő és fejlesztendő)
- mely rendszereket egészíthet ki a dokumentumkezelő rendszer, melyeket válthat ki, helyettesíthet
- a rendszer kézbentarthatósága: mely kívánóságokat lehet paraméterezéssel megváltoztatni és melyekhez kellenek fejlesztők
- a folyamatokhoz kapcsolódó dokumentumok (papír és elektronikus is!) mennyisége és keletkezésük helye (beérkező, belső, kimenő), mennyiség vizsgálata esetén napi, heti és havi dokumentumszámmal, szezonális vizsgálatával
- tervezett felhasználószám és bővíthetőség (skálázhatóság)
- a felhasználók bekapcsolásának ütemezése (pilot, majd a szoftver bevezetésének ütemezése)
- földrajzi elhelyezkedés (csak központ vagy telephelyek is, ha vannak)
- a szervezet technológiái
- hardver és kapcsolódó elemek (a régi megtartása vagy új beszerzése)

Egyéni szinten vizsgálandó szempontok:

- elsajátíthatóság
- használhatóság
- felhasználói elvárásoknak megfelelés

2. Összetettség

A dokumentumkezelés meglehetősen kevésbé körülhatárolt fogalom, ráadásul ezek is a rosszul definiált határok is folyamatosan változnak. 20 éve még szó sem volt e-mail kezelésről, ma pedig ez már a DM szerves része.

A dokumentumkezelés felhasználhatósága kiterjedhet:

- iktatás, érkeztetés, iratkezelés általában
- archiválás, irattározás támogatása, irattárak kezelésének támogatása
- munkafolyamat-támogatás, workflow
- formanyomtatvány, bizonylat-feldolgozás karakterfelismeréssel
- szabályozási előírásoknak megfelelés (például a SOX előírásoknak megfelelés)
- kapcsolódás portálhoz
- tudás menedzsment része
- adatbányászat alapjainak biztosítása

3. Teljesítmény

A teljesítmény szorosan összefügg az idővel. A rendszer által használt technológia, tárolási megoldások, visszakeresési eljárások, adatbáziskezelők mind azt kell, hogy támogassák, hogy megfelelő időn belül a felhasználók elvégezhessék feladataikat. A megfelelőség természetesen meghatározás és megegyezés kérdése. Meg kell határozni, hogy a szervezet mit vár el és meg kell egyezni a szállítóval, hogy ezt a rendszer produkálja is.

4. Együttműködés, interoperabilitás más szoftverekkel

Egy szervezetnél kevésbé elképzelhető, hogy egyetlen informatikai rendszer lásson el minden üzleti vagy háttértevékenység támogatást. Ezért egy dokumentumkezelő is rendszer ritkán működik önmagában, legyen bármilyen összetett. Például kiegészíthet egy munkafolyamat-támogató szoftvert, ekkor annak képeket adhat át, illetve új partnerek törzsadatait veheti át. Vagy formanyomtatvány feldolgozásnál az nyomtatványok feldolgozása után a kapott adatokat átadhatja egy más rendszernek elemzésre.

A kapcsolatok miatt tehát fontos, hogy a rendszer hogyan kapcsolódik, hogyan működik együtt más rendszerekkel.

Ugyanilyen fontos az operációs rendszer is. Elképzelhető, hogy az aktuális operációs rendszer nem megfelelő a dokumentumkezelőnek, illetve fontos gondolni a jövő operációs rendszereire is.



4. ábra. Dokumentumkezelő rendszer⁴

5. Adminisztráció

Fontos szempont lehet a kiválasztásnál a rendszer menedzselhetősége. Érdemes a felhasználói szempontok figyelembevételén túl gondolni azokra is, akik majd adminisztrátorként működtetik a szoftvert. A dokumentumkezelő munkaállomásainak kezdeti telepítésére figyeljünk oda. A program valószínűleg gyakran lesz kiegészítve, kisebb-nagyobb fejlesztésekkel. Ezeknek az elterjesztését, minden felhasználóhoz történő eljuttatását is meg kell oldani.

6. A beszerzési költség

Nagyon gyakori az elgondolás, hogy a dokumentumkezelő, bármennyit is kelljen fizetni érte, túl sokba kerül, hiszen eddig is, enélkül is el volt a szervezet. Nézzünk azonban körbe és vizsgálódjunk: ha találkozunk olyan szervezettel, ahol a bevezetés után ráköltenek a rendszerre még egyszer ugyanannyit, mint amibe nekik először került (az abszolút összegektől eltekintve), akkor valószínűleg nagy szükség van arra a rendszerre és újabb funkcionálisára is.

7. Karbantartás, támogatás, fejlesztés, továbbfejlesztés

A beszerzési költség mellett legalább olyan fontos figyelembe venni számos más költségelemet, 3 vagy 5 éves időtávban. A rendszert működtetni kell. A garanciális időszak után a hibák javítását meg kell oldani valahogy és az ad hoc, eseti hibajavítás ára arányaiban mindig nagyobb, mint az átalánydíjas megállapodás. Érdemes utánanézni, hogy mennyibe kerülnek a további fejlesztések.

⁴ <http://www.emanageafrica.com/index.php?id=18>

8. Megtérülés

Törekedjünk a gyors megtérülést kimutató rendszert kiválasztani, ne kapjon azonban túl nagy nyomatókat ez a szempont. Egy vezető mivel a legritkábban tudja megítélni a számításnál használt tényezők hibájának szóródását, nem lehet csak ezt figyelembe venni, ennek alapján dönteni.

9. A befektetés védelme

Egy működő dokumentumkezelő rendszer legalább olyan hatást képes gyakorolni egy szervezetre, mint egy vállalatirányítási program. Teljes kiterjedtségében hasonlóan bonyolult lehet, érintve a front- és back területeket egyaránt. A dokumentumkezelés jelentős szakmai- és mellette jelentős dokumentumkezelési ismeretet igényel. Szinte minden embert érinthet a szervezeten belül és az ára is lehet, hogy felér egy jó kis vállalatirányítási rendszer ellenértékével. Ezért mindenféleképp érdemes megbecsülni, úgy gondolni rá, mint egy befektetésre, amely hosszú évekig, akár évtizedekig fog minket szolgálni, termelni, értéket teremteni.



5. ábra. Dokumentumkontroll⁵

10. Jogszabályoknak történő megfelelés

A dokumentumkezelő szoftver kiválasztásánál különösen nagy figyelmet kell fordítani arra, hogy a szoftver mindenben megfeleljen a hatályos jogszabályi előírásoknak. Ez különösen fontos az államigazgatási és közigazgatási szervezetek dokumentum-kezelésére. A legfontosabbak az alábbiak:

KET (2004. CXL.) 29.§. Eljárás indítása

⁵ <http://www.docpath.com/document-control-software.aspx>

Az eljárás indításáról a rendszer küldjön értesítést az ügykezelő által megjelölt személyeknek. Az értesítés küldése megtörténhet tértivevényes levél (ilyenkor a rendszer tértivevényt nyomtasson), de megtörténhet az értesítés digitálisan aláírt e-mail küldésével is.

KET 33.§. szerint kezelje a határidőket

33.§.(3). Az előadói íven egy szerepel egy mező, ahol megadja az ügykezelő a módosuló határidőt (hiánypótlásra felszólítás, szakhatósági ügyintézés stb.).

33.§.(5). Az ügyintézési határidő kezdetének napját a rendszerben rögzíteni kell. A rendszer tárolja az ügyirat beérkezésének napját.

33.§.(7). Az eljáró hatóság vezetője – ha azt törvény nem zárja ki – az ügyintézési határidőt indokolt esetben egy alkalommal, legfeljebb harminc – kiskorú ügyében legfeljebb tizenöt – nappal meghosszabbíthatja. Erről értesíteni kell az ügyfelet és mindazokat, akiket az eljárás megindításáról értesítettek.

Ennek a szoftverekben elvégezhetőnek kell lennie és a folyamat teljes körű kontrollálhatóságát biztosítania kell.

KET 34.§. – 38.§. A kérelem beadása

A szoftverekben a kérelmek beérkezését rögzíteni kell. A kérelem beadása során kezelje azokat az adatokat, amelyeket a törvény előír: ügyfél adatok, mellékletek adatai. A rendszerből kell küldeni a hiánypótlásra felszólítást is.

A kérelmek beadása történhet ügyfélkapu vagy elektronikus aláírás használatával. A kérelmek beadásához az internetes formanyomtatványokat is el kell készíteni.

KET 44.§. – 45.§. A szakhatóság közreműködése

A szoftver szakhatósági megkeresés formanyomtatványokat állítson elő és a szakhatóság felé történő küldést végezze el postai vagy elektronikus úton.

Az elektronikus küldésnél a küldendő dokumentumokat egy elektronikus postakönyvbe helyezze és onnan az elektronikus aláírással rendelkező ügykezelő elküldheti.

KET 65.§. A határidő kiszámítása

A határidő kiszámítását a megadott paragrafus szerint végezze el a szoftver.

KET 71.§. – 75.§. A határozat

A megszületett határozatoknak az ügyiratkezelő rendszernek iktatószámot kell adnia.



6. ábra. Törvénykönyvek szerint...⁶

KET 95.§. – 97.§. Jogorvoslatok

A jogorvoslati fajtáknak megfelelő előadó ívet nyomtasson a rendszer és a jogorvoslati kódokat az iktatósök berögzíthessék a rendszerbe.

KET 160.§. Ügyfélkapu

A szoftver az ügyfélkapu és az elektronikus aláírással érkező ügyiratokat érkeztesse be. Az ügyfélkapu felől vagy elektronikusan aláírt önkormányzati weblapról, e-mail címről érkező ügyiratokat érkeztesse be az eÜgyiratkezelési rendszerbe.

KET 162.§. Elektronikus értesítés

Ha törvény, kormányrendelet vagy önkormányzati rendelet nem tiltja a hatósági ügyek intézésének vagy egyes eljárási cselekményeknek elektronikus formában történő elvégzését, az elektronikus kapcsolatfelvétel megfelelő dokumentálásával elektronikus úton is történhet különösen:

- a) a kérelem, a fellebbezési kérelem, az újrafelvételi kérelem, a méltányossági kérelem és a jogszabályban előírt mellékleteik benyújtása,
- b) a jogsegély iránti kérelem és annak teljesítése,
- c) a hiánypótlási felhívás és a hiánypótlás,
- d) az eljárás irataiba való betekintés,
- e) az idézés,

⁶ <http://www.freewebs.com/injurylawyers/lawyers5.htm>

- f) az igazolási kérelem előterjesztése,
- g) az ügyfél nyilatkozata, bejelentése, a hatósághoz intézett bármely beadványa,
- h) a bizonyítékok ügyfél elé tárásának határnapját tartalmazó felhívás,
- i) a felügyeleti szerv eljárásához szükséges iratok felterjesztésére szóló felhívás,
- j) az ügyfél tájékoztatására, értesítésére és felhívására vonatkozó egyéb hatósági közléseknek az ügyfél tudomására hozása,
- k) a döntés közzéte.

KET 164.§. Elektronikus tájékoztató szolgáltatás

Tájékoztatás a weblapon vagy az önkormányzati portálon keresztül. Hatósági adatok, ügykezelői adatok, ügyintézési útmutatók, határidők és segédletek, adatvédelmi jogok és az elektronikus ügyintézés technikai és jogi szabályai.

KET 165.§. Elektronikus időpontfoglalás

Időpontfoglalás a portálon keresztül.

KET 166.§.-167.§. – Az elektronikus ügyintézással és az elektronikus tájékoztató szolgáltatással szemben támasztott követelménye

A rendszer biztosítsa az ügyirat sértetlenségét, és biztonságos ügyfél-kommunikációt.

KET 168.§. Más elektronikus eszközök használata

A telefonon történő bejelentkezéseknél az ügykezelő a telefonáló azonosítása után a rendszerbe felveheti az ügyet.

335/2005. (XII. 29.) Korm. Rendelet; A közfeladatot ellátó szervek iratkezelésének általános követelményeiről

KEIR 5.§.-8.§. Az ügyiratkezelés felügyelete

Az ügyiratkezelő és iktató rendszer megteremti a vezetői tájékoztatási rendszer első lépésenként az ügyirat-kezelési tevékenység – ezen keresztül az ügyintézői munka – ellenőrizhetőségét, a határidők figyelését több szempontú lekérdezési lehetőség biztosításával. Lehetővé teszi, – értelemszerű korlátozással – valamennyi munkahelyen az ügyirat-kezelési rendszerbe való betekintést.

A szoftver kezelje az ügyiratkezelés folyamatának minden mozzanatát, az iratnyilvántartást, az ügyintézés formai részeit, adjon megoldási lehetőséget az iratmegőrzési feladatok megfelelő előkészítésére és végrehajtására, a szakszerű nyomon követésre. A nyilvántartott adatok köre az elérhető legrövidebb időn belül szolgáltató informatikára alapuljon és az ügyintézési tevékenységet oly módon szolgálja, hogy az adatbevitelre fordított energia az adatszolgáltatás pontosságában, gyorsaságában megtérüljön.

KEIR 18.§. – 26.§. küldemények átvétele és KEIR 27.§. – 38.§. küldemények felbontása és érkeztetése

Az ügyirat mozgások pontos követése érdekében a rendszer biztosítsa, hogy a Hivatal épületén kívüli vagy belüli Ügyfélszolgálati Irodákon, valamint a posta bontásánál átvett iratok nyilvántartásba vételét – minimális adatbevitellel – helyben, kiküszöbölve a kézi nyilvántartást, igazolást, másolást. Az átvétel során az ügyirat kapjon egyedi (pl. vonalkódos) azonosítót, amely megoldás alkalmazásával egyszerűbbé válik a központi iktató munkája (iktató bélyegző helyett iktató címke és vonalkód).

Minden ügyiratra ugyanaz a küldési és fogadási művelet végezhető az ügykezelő (Net Mail), és így a Hivatali belső szervezeti egységek közötti iratmozgás igazolható, követhető, könnyen ellenőrizhető lehet. (Pl. az átadókönyv, a munkanapló szerepének módosításával). Minden ügykezelő megtekintheti az általa küldött és fogadott ügyiratokat és a rendszer minden előadó számára, megadja a saját ügyirat-kezelési feljegyzéseikhez szükséges adatbevitel és listázás lehetőségét, kiemelten kezeli a határidők figyelését. Az iratok előadók közötti mozgása egyszerűen követhető és az ügyirat aktuális helye az ügyiratmozgásokból azonnal lekérdezhető legyen.

KEIR 39.§. – 50.§. Iktatás

A szoftver a központi iktatás követelményét nem sértve tegye lehetővé, hogy két vagy több irodában történhessen az iktatás és a kapcsolódó iratkezelési műveletek. Megfeleljen a BM által meghatározott, mindenkor statisztikai adatszolgáltatási követelményeknek (hatósági statisztika, ügyiratforgalmi kimutatás, a hatósági jellegű intézkedések nyilvántartása).

Az ügyiratok iktatása főszámosan és gyűjtőszámosan történhessen. Az iktatási műveletek sokasága biztosítsa az ügyiratok gyors iktatását, valamint a változások (stornó, ügyirat típus vagy előadó változás, irattározás, határidőbe tétel, stb.) regisztrálását.

Az iktatási műveletek között szerepelnek az összes, KEIR által előírt műveletek (KEIR 59.§. – 63.§. Irattározás, KEIR 64.§. Selejtezés, KEIR 65.§. Levéltárba adás).

Azonnali adatelérések biztosítsák a gyors adatkeresést. Az előadók lekérdezhessék a határidős ügyeket vagy valamilyen szempont szerint (ügytípus, ügyirat tárgya, ügyfél neve, idegenszám, iktatószám, vonalkód stb.) kereshessék ki az ügyiratokat. Saját munkájuk dokumentálásaként kiírathassák a munkanaplót és különböző szempontok szerint (főszámos ügyek db, gyűjtőszámos ügyek db, határidőben elintézve, határidős túli stb.) statisztikákat készíthessenek.

Minden keresési művelet végén egyetlen gombnyomással megjeleníthető legyen az ügyirat teljes feldolgozási folyamata a kezdetektől az utolsó alszámig.

KEIR 42.§. – 50.§. Az ügyirat tárgya

Az ügyirathoz kapcsolódó változások folyamata egy iktatási esemény táblázatban végigkövethető legyen. Az ügyirat tárgyának változását a rendszer rögzítse és az előzményekben szerepeltesse a régi ügyirat tárgyát. Ezt a naplózási műveletet végezze el az összes iktatási eseményre. (előadó változtatás, alszám sztornó, stb.)

A rendszer támogassa és elektronikusan megvalósítja a következő műveleteket is.

KEIR 51.§. Szignálás

KEIR 52.§. – 54.§. Kiadmányozás

KEIR 55.§. – 58.§. Expediálás

KEIR 66.§. – 67.§. Hozzáférés az iratokhoz, az iratok védelme

Az ügyiratokba történő betekintési jogosultságokat az ügykezelő kódokhoz rendelt többszintű védelmi rendszer biztosítsa. Ez szabályozza, hogy az adott ügykezelő csak a saját, vagy csak a saját irodája (irodavezető), vagy a teljes ügyiratkört láthassa (jegyző). A biztonság tovább fokozható chip-kártyás azonosító használatával.

DOKUMENTUMKEZELÉS FONTOS ALAPFOGALMAI

1. Iratkezelési igényfelmérés

Szállító megismerkedik a szervezet által rendelkezésére bocsátott szabályzásokkal, írott és íratlan szabályzókkal (külső és belső jogszabályok, belső normák, SZMSZ, iratkezelési szabályzat, adatkezelési és információvédelmi szabályzat, mentési- és archiválási, elektronikus aláírási szabályzat, stb.), valamint, tipikusan interjúzási formában, az iratkezelési rendszerrel szemben támasztott igényekkel. A szabályozás megismerését követően, szintén interjúzással, a szervezet működésének, hierarchikus és mellérendelt kapcsolatainak és, ha van: telephelyek (több épület, vagy/és több kapcsolódó intézmény) speciális jellemzőinek megismerése.



7. ábra. . Iratkezelés⁷

2. Iratkezelési tanácsadás, konzultáció

Szállító és a szervezet közösen átgondolják az iratkezelési folyamatot. Szállító a szervezet igényeinek megfelelően konzultációs formában szakértői javaslatot, tanácsot ad. Például meghatározza az új vagy módosítandó szabályzó dokumentumok körét.

3. Iratkezelési folyamatszervezés

Szállító a szervezet igényeinek megfelelően javaslatot ad – a vezetői célok és a szervezői/iratkezelési felmérés eredményének alapján – a szervezet folyamatainak ésszerűsítésére, módosítására, ahol az szükséges. Vagy/és a szervezet igényeinek megfelelően saját rendszerét társítja a helyi elvárásokhoz és gyakorlathoz (adaptáció, testreszabás). (Természetesen mindez csak a jogszabályi kereteken belül és – ha van a szállítónak – a tanúsítási kritériumokon belül valósulhat meg.)

4. Telepítés, installálás

A telepítés a rendszerállományoknak a kijelölt hardverre, a megfelelően beállított szoftverkörnyezetre történő másolását jelentik. A telepítés során a gépek megfelelő beállításai ellenőrzésre kerülhetnek. (Nem megfelelő beállítások esetén azokat be kell állítani.)

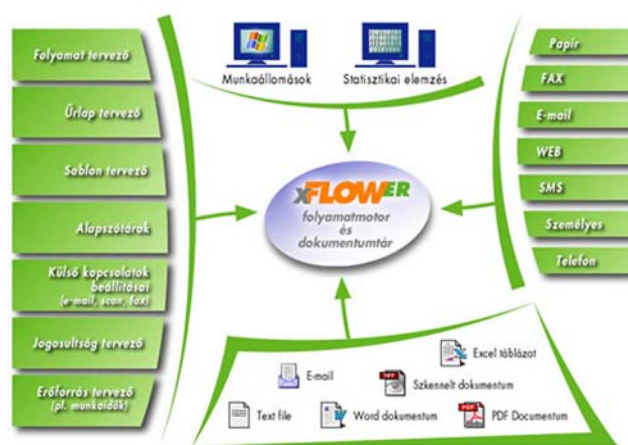
5. Rendszerkonfigurálás

A telepítést követően elvégzett tevékenység, melynek során az iratkezelő rendszert a felhasználó szervezet számára megfelelő paraméterekkel látjuk el, állítjuk be. Ez alatt tipikusan, de nem kizárólagosan a következőket értjük:

⁷<http://jenslapinski.wordpress.com/2008/06/21/vc-fund-raising-manual-2-documentation/>

- Definiáljuk a konkrét szervezeti hierarchiát, a felhasználókat, felhasználói csoportokat a hozzájuk tartozó iratkezelési szerepeket, hozzáférési jogosultságokkal együtt
- A felhasználókat a meglévő felhasználókkal és jogosultságokkal is összekapcsoljuk
- A szervezeti dokumentumok alapján az iratkezelő alkalmazás egyes dokumentum-típusait, sablonait megváltoztatjuk, legyártjuk, speciális nyomtatvány beépítésének szüksége esetén azokat kiegészítjük

A konfigurálás, paraméterekkel történő „testreszabás” terjedelme addig tart, amíg a szoftver-rendszerbeli folyamatokon nem szükséges változtatni, azaz nincs szükség szoftver-fejlesztési tevékenységre, az iratkezelési rendszer modulok módosítására.



8. ábra. Egy dokumentumkezelő rendszer⁸

6. Adaptáció, testreszabási fejlesztés

Abban az esetben, ha a felhasználó szervezet egyedi igényekkel lép fel a rendszer megismerése és kezdeti használata folyamán, szállító a termék módosítását, kiegészítését a speciális követelmények szerint elvégzi. Ezt az alkalmazás-fejlesztési szolgáltatást adaptációnak nevezzük. Az adaptációs tevékenység során végezzük el az iratkezelő szoftvertermék módosítását érintő, alkalmazás-fejlesztéssel járó változtatását, hogy – a jogszabályokban meghatározott feltételeken túl – a felhasználó szervezet-specifikus igényeknek is maximálisan ki tudja szolgálni.

⁸ <http://click-on.hu/>

a. Adatmigráció

A szervezet által – korábban alkalmazott informatikai rendszerben – adatbázisban, vagy másként, de strukturált elektronikus rendszerben tárolt adatok, információk, és azok összefüggéseinek az újonnan alkalmazott rendszerbe történő adatszempontok szerinti, logikailag leírható megfeleltetést követő átvétele (konvertálása).

b. Felhasználói képzés

Iratkezelő rendszer használatának elsajátításához szükséges felhasználói alapismeretek elméleti és/vagy gyakorlati oktatása.

c. Üzemeltetői képzés

Iratkezelő rendszer üzemeltetéséhez, megfelelő működtetéséhez szükséges alapismeretek elméleti és/vagy gyakorlati oktatása.

d. Oktatók oktatása

Elsősorban a nagyobb felhasználószámmal rendelkező szervezetek esetén a felhasználói kompetenciák megszerzésére alkalmazott konstrukció, ahol kiképzésre kerül a felhasználó néhány kulcsképviseelője, akik ezt követően „házon belüli” felhasználói képzéseket tudnak tartani. Szállító biztosítja a tematikát és a megfelelő minőségű oktató anyagot.

e. Bevezetési támogatás

A bevezetési támogatásra, vagy másképp a bevezetés alatti felhasználói support-ra a rendszer üzembe helyezését és a felhasználói képzéseket követően kerülhet sor. Amikor a felhasználók először találkoznak éles helyzetben a rendszerrel, szállító szakembere közvetlen személyes és/vagy telefonos támogatást nyújt. Tapasztalatok azt mutatják, hogy az éles indulást követően legfeljebb 3 hónap után már nincs szükség a személyes jelenlétre, és a segítség ezt követően rendszerint telefonos támogatásra korlátozódik.

f. Iratkezelési Szabályzat elkészítése

Szállító javaslatot adhat a belső Iratkezelési Szabályzat elkészítésére/kiegészítésére. Az általa elkészítendő szabályzat egy olyan tervezet, amely egyfelől megfelel az iratkezelési jogszabályokban előírtaknak, másfelől illeszkedik a szállított rendszer funkcionalitásához és annak kezeléséhez. A tervezetet a szervezet munkatársaival egyeztetett módon készíti el, és azt az illetékesek jóváhagyásával véglegesítik.

Egyéb szabályzatok elkészítése

Igény esetén szállító vállalja egyéb szabályzatok elkészítését/kiegészítését. Ilyenek tipikusan, de nem kizárólagosan:

- Elektronikus Aláírási Szabályzat tervezet
- Mentési- és Archiválási Szabályzat tervezet
- Biztonsági, Adatvédelmi Szabályzat tervezet

g. Felhasználói support, támogatás

Szállító vállalja, hogy ameddig az iratkezelési rendszer Megrendelő környezetében üzemel, addig biztosítja az igényelt vagy szükséges felhasználó és üzemeltető személyek támogatásának biztosítását, illetve termékre vonatkozó követési és/vagy support funkciók (pl. verzióváltások, adatbázis javítások, recovery, oktatás stb.) ellátását külön szerződés szerint.



9. ábra. . Support/Oktatás⁹

h. Üzemeltetői support

Az iratkezelő rendszer zökkenőmentes üzemeltetése céljából szállító vállalja a kulcsfelhasználók, adatgazdák, alkalmazásgazdák és rendszergazdák támogatását, átalánydíjas support szerződéses formában. A havidíjas konstrukcióban egy alapdíj van, amely a rendelkezésre állás biztosítéka, továbbá a várható igénybevétel függvényében valamekkora munkamennyiséget is tartalmazhat.

i. Jogszavatosság

Szállító kijelenti, hogy az iratkezelő rendszer szállítására vonatkozó szerződések tárgyát képező termékeken nem áll fenn harmadik személynek olyan joga, amely Megrendelő e szerződésből eredő jogait korlátozná, vagy csorbítaná. A szállító a szoftver-szerzők díjazását biztosítja és garantálja, hogy a szerzők a Megrendelővel szemben ilyen díjigénnyel nem lépnek fel.

⁹ <http://consedu.hu/training.html>

j. Garancia

Szállító a szállított termékeire a licenc-árban 1 év garanciát vállal, mely magában foglalja a termék dokumentációban foglalt működésének biztosítását. Az iratkezelő rendszer esetleges hibáinak javításával kapcsolatban felmerülő költségek teljes egészében szállítót terhelik, kivéve, ha azt az alpinfrastruktúra olyan hibája okozza, amelyért szállító nem vállal felelősséget.

k. Forráskód, továbbfejlesztés

Megrendelő az iratkezelő szoftvertermék forráskódját erre vonatkozó, külön megállapodás esetén használhatja csak fel, amennyiben a rendszer továbbfejlesztésére szolgáló komponens használatára szolgáló jogot is megvásárolja. Ez esetben a forráskód megrendelő részéről történő, a szállító előzetes írásbeli hozzájárulása nélküli megváltoztatása, a garancia elvesztését jelenti, mivel a szállító csak az általa átadott, vagy írásos engedéllyel megváltoztatott szoftverre vállalja a garanciát.

l. Szoftverkövetés

Tartalmát tekintve a licenchez (szoftver-használati engedélyhez) kötődő addicionális jog, amely a vevőt felhatalmazza – a megfizetett időszak alatt – a szoftverből megjelenő valamennyi újabb verzió használatba vételére. Az új verziók telepítésének, betanításának, üzemeltetésének költségei a vevőt terhelik.

m. Jogszabálykövetés

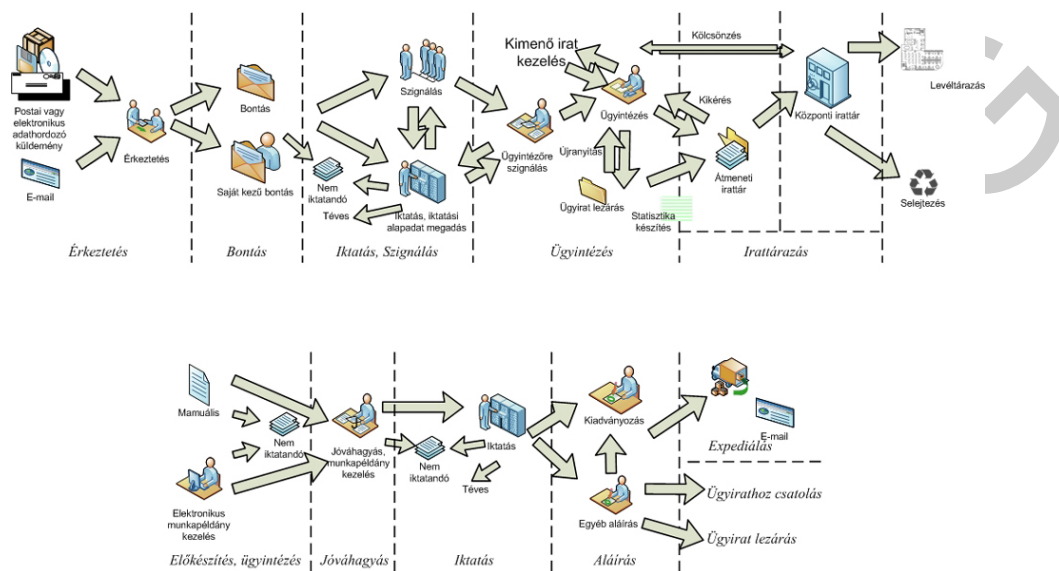
Tartalmát tekintve a licenchez (szoftver-használati engedélyhez) kötődő addicionális jog, amely a vevőt felhatalmazza arra, hogy a megfizetett időszak alatt, a releváns jogszabályokban történt változás esetén a szoftvert, annak paramétereit, választható listáit, stb. az új jogszabályokhoz igazítsa szállítóval. A jogszabálykövetés címén keletkezett újabb változatok telepítésének, betanításának, üzemeltetésének költségei a vevőt terhelik.

n. Terméktámogatás (szoftverkarbantartás)

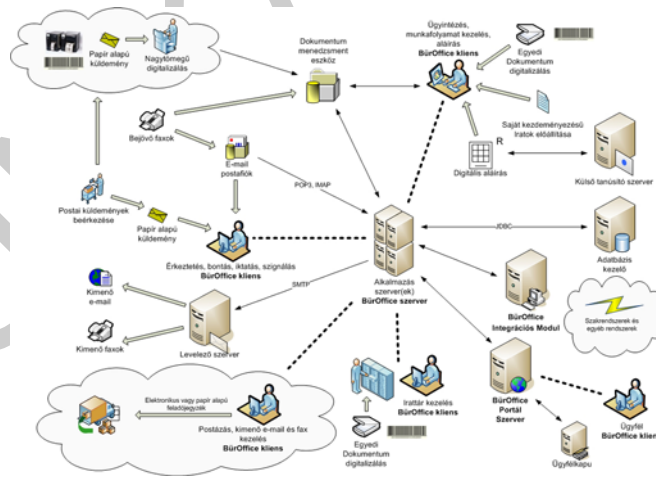
Tartalmát tekintve a licenchez (szoftver-használati engedélyhez) kötődő addicionális jog, amely a vevő számára lehetőséget biztosít arra, hogy a felhasználással, üzemeltetéssel kapcsolatosan felmerült problémák esetén a gyártó (szállító) segítségét, támogatását (supportját) kérje a megfizetett időszak alatt. Olyan support kérdés vagy kérés esetén, amely garanciális hibajelenséghez nem kötődik, valamint a felhasználói vagy üzemeltetési dokumentációban, képzéseken szerepel, gyártó vagy szállító segítségnyújtásának költségei a vevőt terhelik.

o. Integráció más szakterület informatikai alkalmazás–moduljával

A szervezetten belül működő más szakterület informatikai alkalmazás–modulja felé történő csatoló felületek kialakításán keresztüli integráció megvalósítása. Ezáltal az egyes alkalmazás–szigetek egymással a szükséges mértékben adat, információ átadás–átvétel és felhasználás lehetőségével egy rendszerbe foghatók össze.



10. ábra. A dokumentum "klasszikus" útja¹⁰



11. ábra. A dokumentumkezelés praktikusabb formája¹¹

¹⁰ <http://www.quattrosoft.hu>

¹¹ <http://www.quattrosoft.hu>

7. Dokumentumkezelő rendszer bevezetése

Megszületett a döntés, hogy a vállalkozás elektronikus dokumentumkezelésre tér át, az elérni kívánt célokat meghatározták, melyeket a vezetők és a résztvevők is ismernek, kiválasztották a vállalat igényeinek legmegfelelőbb szoftvert és ezzel együtt a rendszer bevezetését végző céget is...

Mielőtt a vállalat birtokba vehetné új dokumentumkezelési rendszerét, túl kell esnie a bevezetés lépésein, melyek címszavakban a következők:

- projektszervezet alakítása
- előkészítés
- tesztelés
- oktatás
- éles indítás

Az áttérő cégeknek célszerű már a projekt indítása előtt a munkafolyamatokat áttekinteni, aktualizálni, frissíteni az iratkezelési szabályzatot az elektronikus dokumentumkezeléshez igazítva.

Az elektronikus dokumentumkezelés bevezetését elhatározó cégek szabályozottságban, a szabályok betartásában, informatikai felszereltségben, számítógépes gyakorlatban nagyon különbözőeknek bizonyulhatnak. A kezdeti feltételek mindig mások. Ezért feltételezünk egy kiindulási állapotot, és onnan kövessük végig a projekt lépéseit. Ha a feltételek közül bármelyik nincs meg egy cégnél, az annyit jelent, hogy több lépéses lesz a projekt.

Kiindulási állapot, előfeltételek:

- A vállalat rendelkezik naprakész iratkezelési szabályzattal (vagy folyamat leírással), és aszerint dolgoznak.
- Az iratkezelést végző munkatársak jól képzettek (iratkezelési szabályzatukat ismerik, számítógépen gyakorlott felhasználók).
- A cég az alkalmazás futtatásához szükséges infrastruktúrával rendelkezik.

a. Első lépések

A projekt indulásakor megalakul a projektszervezet, a résztvevők meghatározzák a kommunikáció módját, a projekt célját, a sikerkritériumokat, a döntési mechanizmust, továbbá elfogadják az ütemezést. A projektszervezetben a bevezető cég, és a rendszer megvalósítását végző cég részéről is több résztvevő szükséges:

Bevezető résztvevői

- projektszponzor (vezetőségi tag)
- projektvezető
- tagok (iratkezelésért felelős munkatárs, alkalmazás adminisztrátor)

Vállalkozó résztvevői

- projektszponzor
- projektvezető
- tagok

Előkészítés:

A fizikai megvalósítás előtt a bevezetést lebonyolító vállalkozónak meg kell ismernie a cég iratkezelési szabályzatát. Ezután a vállalkozó egy szűk körnek (projektvezető, iratkezelésért felelős, kiemelt ügykezelő, alkalmazás adminisztrátor) részletes bemutatót tart az alkalmazásról. Ennek célja, a közös nyelv kialakítása, illetve az új rendszer adta lehetőségek kihasználásához a lehetséges új folyamatokról történő megbeszélés. Konzultáció keretében érdemes dönteni arról, hogy milyen testreszabáshoz, milyen információkra van szüksége a vállalkozónak az ügyféltől. Ilyen testreszabáshoz szükséges adatok például:

- iktatókönyvek száma
- iktatószám formátuma
- iratcsoport
- irattípusok
- jogosultságok
- tételszámok
- gyűjtőtéma
- egyéb metaadatok
- alapértelmezések
- stb.

Legkésőbb az előkészítés során az alkalmazást bevezető cégnek tisztázni kell dokumentumkezelési folyamatait. A gyakorlat azt mutatja, hogy hasznos, ha ebben a vállalkozó is segítséget nyújt.

b. Teszt időszak

Az előkészítés után kerül sor a tesztrendszer kialakítására és a tesztelők kiválasztására. Mire az alkalmazás telepítése befejeződik, a tesztelők oktatása, a tesztfeladatok kiadása is megtörténik. A tesztidőszak során kiemelt fontosságú a tesztrendszer folyamatos használata, a tapasztalatok gyűjtése, összevetése.

Az időszak végén, a teszt lezárásakor következik a "finomhangolás" és a végleges beállítások megtétele.

c. Oktatás

A már átgondolt rendszert megismertetjük a cég összes – dokumentumkezelésben résztvevő – munkatársával. Az oktatás fontosságát sokszor nem ismerik fel a cégek, vagy költségcsökkentés miatt elhagyják, pedig akár az egész projekt sikere múlhat rajta!

A betanítás szakaszában két egymással összefüggő feladat vár megoldásra:

- A munkatársak ismerjék az új iratkezelési folyamatokat.
- Megismerjék az új "eszköz" használatát, és magabiztosan kezeljék azt.

A képzések célcsoportonként történnek.

- Ügykezelők képzése (érkeztető, iktató, postázó)
- Ügyintézők képzése
- Vezetői prezentáció
- Alkalmazás adminisztrátor betanítása

d. Elektronikus iratkezelés éles indítás

Éles indulás az az időpont, amikortól az elektronikus iktatókönyvek a "hivatalosak" a cégnél. Erre az időpontra az alkalmazást már az "üzemi környezetbe" integráltuk. Éles induláskor a rendszer kialakítását végző cég munkatársai a helyszínen segítik a vállalat munkatársait (1–5 nap), ezután általában telefonos támogatást nyújtanak.

e. Bevezetési idő

Bevezetési idő alatt a projektindulástól az iktatás éles indításáig terjedő időszakot értjük.

Nagyon különböző lehet a cég nagyságától, jóváhagyási hierarchiájától függően.

Pl.: 100 fős cég esetében általában 2–3 hónap a felvázolt kiindulást feltételezve.

- Előkészítés 3 hét
- Teszt 3 hét
- Oktatás 2 hét
- Éles rendszeren beállítások elvégzése (fax szerver, szkennerek, szoftvertelepítések, elektronikus dokumentumkezelő rendszer beállításai) 2–3 nap

f. Többlépcsős bevezetés lehetősége

Néhány esetben – főleg nagyobb, vagy összetettebb rendszer esetén – a cégek jobbnak látják több lépésre bontani a bevezetést, hogy a vállalat életében kisebb megrázkódtatást okozzon. Számukra a következő lehetőségek várnak:

- 1. variáció: egy osztályon (vagy egy tevékenységben) kezdik használni, és fokozatosan léptetik be a többi
- 2. variáció: először csak iktatókönyvként használjuk a rendszert, a feladatkezelés később történik ezen keresztül. Így első körben csak az ügykezelők munkája változik, az ügyintézők később lépnek a rendszerbe

g. Sikeres bevezetés titka

A vezetőség eltökéltsége, hogy végigviszi a napi munka mellett az egész céget érintő új munkafolyamatok bevezetését. A folyamat minden egyes fázisában az érintettek megfelelő szintű tájékoztatása, és amiről semmiképpen nem szabad megfeledkezni: a mindenkit érintő képzés.

TANULÁSIRÁNYÍTÓ

A tananyagban áttekintettük a dokumentumkezelés fontosságát, alapfogalmait és jogszabályi hátterét.

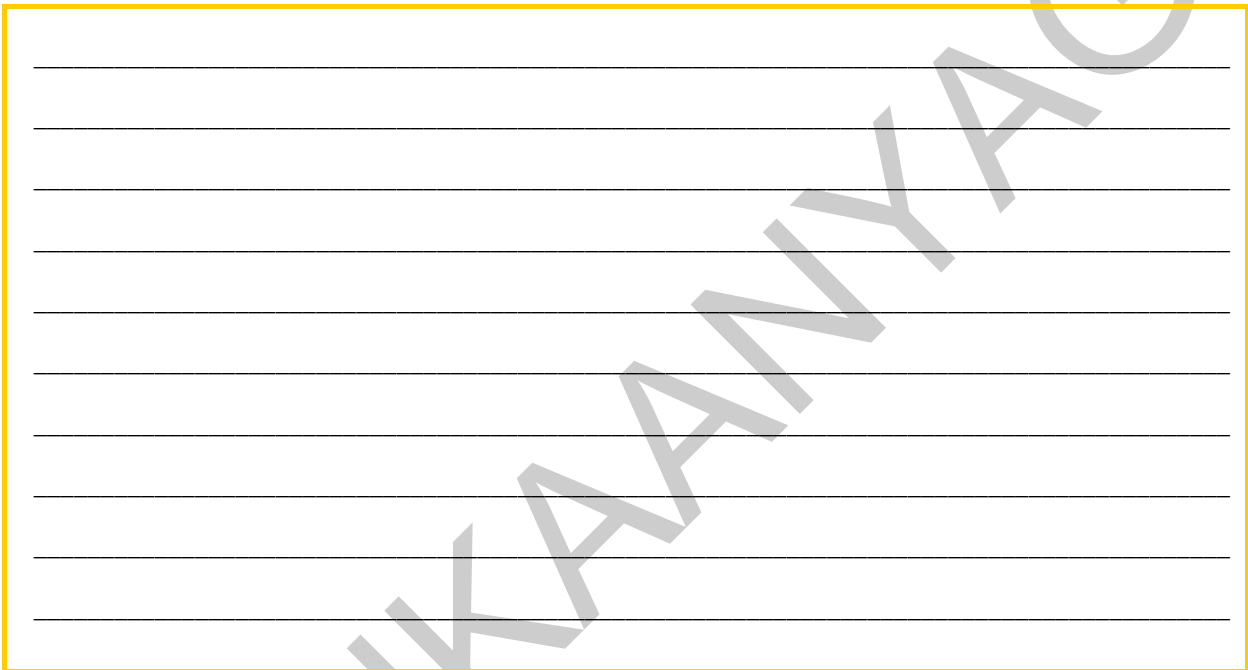
A továbbiakban egy gyakorlatban elvégzendő feladatot kap, ehhez kifejezetten ajánlatos a szakmai információtartalomban leírtak használata. Ha ebben a részben valami nem "megy", kérje oktatója, tanára segítségét!

MUNKKANYAG

ÖNELLENŐRZŐ FELADATOK

1. Feladat

Hajtsa végre az esetfelvetésben kapott feladatot és keressen az Interneten egy ingyenes dokumentumkezelő szoftvert, amely megfelel a cég méretének és a hatályos jogszabályi előírásoknak.



MEGOLDÁSOK

1. feladat

Böngészőprogram elindítása -> Keresőprogram behívása -> Keresőmező kitöltése -> Keresés elindítása.

Ingyenes dokumentumkezelő program:

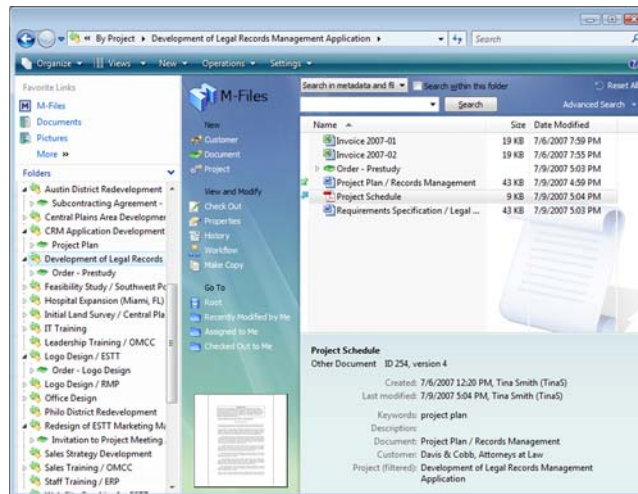
8. M-Files Express

Az M-Files Express a teljesen ingyenes, ugyanakkor professzionális dokumentumkezelő szoftver. Javítja a hatékonyságot és a termelékenységet azáltal, hogy valamennyi dokumentumot vagy információt könnyű megtalálni, kiküszöbölve a redundanciát, az egyidejű módosítás problémáját és az adatvesztést.

Az M-Files Express egy professzionális dokumentumkezelő szoftver, amely hozzáférhető bármilyen méretű a vállalkozás számára, akár költségvetési, akár magánszemély vagy akár otthoni felhasználó számára.

M-Files Express, könnyen kezelhető

Az M-files, mind az Expressz és Professional változat az egyetlen olyan dokumentumkezelő szoftver, amely egy azonnal ismerős Internet Explorer felületet használ, ami minden Windows alkalmazás támogat.



12. ábra. M-Files dokumentumkezelő¹²

M-Files Express előnyök és szolgáltatások:

- Könnyű megtanulni és használni: Az egyetlen dokumentum kezelő szoftver, amelynek a kezelését pillanatok alatt el lehet sajátítani az ismert Windows Intéző felület miatt.
- Biztonságos: a felhasználói hozzáférési jogosultságok szabályozhatók, ellenőrzött az adatokhoz való hozzáférés és láthatóság; megoldott a dokumentumok elrejtése akár helyi tárolási helyen is.
- Keresse meg a dokumentumot gyorsan, rugalmasan: Gyors és részletes keresést használhatunk a fájlok tartalmára, metaadatokra vagy mindkettőre.
- A fokozott hatékonyság és a termelékenység: kikölcsonzés, visszatétel és a verziókövetés.

Minden dokumentum típus támogatása:

- Szabványos dokumentumokat, beleértve a Microsoft Office Word, Excel, PowerPoint, valamint egyéb dokumentumok
- PDF fájlokat
- CAD modelleket és rajzokat
- Képfórmátum fájlokat, mint a JPG, GIF, BMP stb.
- e-mail-t és annak csatolt fájljait
- Szkennelt vagy faxolt dokumentumokat
- Egyéb más dokumentumokat, fájlokat vagy információkat, mint például:
 - Vevők, Szerződések, Alkalmazottak stb.
 - Berendezések és termékek, mint például a számítógép vagy orvosi eszköz
 - Feladatok, események és még számos más információt...

¹² <http://www.m-files.com/hun/home.asp>

Ugyanez az alap technológia, mint a M-Files Professional esetén: M-Files Express ugyanazon az alapvető technológián alapszik, mint az M-Files Professional.

MUNKANYELV

IRODALOMJEGYZÉK

FELHASZNÁLT IRODALOM

www.docuworld.hu (2010.10.30)

<http://www.quattrosoft.hu> (2010.10.30)

<http://www.m-files.com/hun/home.asp> (2010.10.30)

<http://dokumentumkezeles.lap.hu/> (2010.10.30)

2004. évi CXL. törvény. a közigazgatási hatósági eljárás és szolgáltatás általános szabályairól.

335/2005. (XII. 29.) Korm. Rendelet; A közfeladatot ellátó szervek iratkezelésének általános követelményeiről

AJÁNLOTT IRODALOM

www.docuworld.hu (2010.10.30)

<http://www.quattrosoft.hu> (2010.10.30)

<http://www.m-files.com/hun/home.asp> (2010.10.30)

<http://dokumentumkezeles.lap.hu/> (2010.10.30)

Szalay Arykán: – A kőtáblától a kódokig – szakkönyv (2010. I. kiadás)

2004. évi CXL. törvény. a közigazgatási hatósági eljárás és szolgáltatás általános szabályairól.

335/2005. (XII. 29.) Korm. Rendelet; A közfeladatot ellátó szervek iratkezelésének általános követelményeiről

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

MUNKKANYAG