



Vasné Botár Ágnes

Ügyintézői feladatok, ügyviteli rend



A követelménymodul megnevezése:

Ügyviteli, irodatechnikai, kommunikációs ismeretek

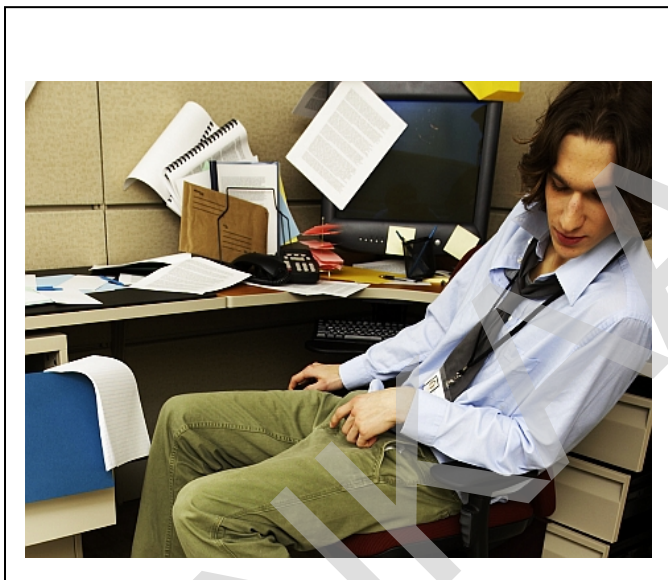
A követelménymodul száma: 0061-06 A tartalomlelem azonosító száma és célcsoportja: SzT-002-50



AZ IRODA, MINT MUNKAHELYI KÖRNYEZET

ESETFELVETÉS–MUNKAHELYZET

Munkahelyén az elmúlt időszakban jelentősen megnövekedett az ügyélforgalom, ezért felettesétől azt a feladatot kapja, hogy tegyen javaslatot a cég régi irodájának átalakítására. Az újonnan kialakított iroda több funkció betöltésére (pl. ügyfelek fogadása, legalább két alkalmazott számára kialakított munkaállomás, iratok tárolása) legyen alkalmas.



- Milyen körülményeket tart fontosnak a munkahelyi környezet kialakításában?
- Milyen szempontok alapján döntene az irodai berendezések kiválasztásánál?
- Milyen irodai eszközök szükségesek egy korszerű iroda működéséhez?

SZAKMAI INFORMÁCIÓTARTALOM

1. A munkapszichológia lényege

Napjainkban egyre nagyobb jelentőséget tulajdonítanak a munkahelyi környezet emberre gyakorolt hatásának, hiszen környezetünk, munkahelyünk nagymértékben befolyásolja hangulatunkat, közérzetünket. A munkapszichológia legfőbb célja a munka kellemesebbé tétele, a munkakörülmények felmérése, a negatív hatások kiküszöbölése.

Szemponatok a megfelelő munkahelyi környezet kialakításához

A színek érzelmi hatása

A színérzékelés gyakran a kellemes vagy kellemetlen érzéshez kapcsolódik. Az európai emberek színkedveltsége viszonylag állandó: kék, piros, zöld, bíbor, narancssárga és sárga. A kevert színeket rendszerint kevésbé kellemesnek érzik, mint a tiszta színeket. A színek használatánál mindig figyelembe kell venni, hogy a színek nem egymagukban hatnak, hanem mindig a szomszédos színekkel keveredve, illetve az építészeti megoldásokkal összhangban.

A munkahelyi klíma (hőmérséklet, szellőzés) hatása a dolgozókra

Az ember jó közérzetét és teljesítőkéességét nagymértékben befolyásolják a környezet klimatikus feltételei. Ezért nagyon fontos a megfelelő hőmérséklet kialakítása az irodában, amelyet egyre több helyen a különböző klímaberendezések segítenek.

Az esztétikus és praktikus munkahelyi környezet kialakítása

- irodabútorok
- irodatechnikai és telekommunikációs eszközök
- eligazító táblák
- névtáblák
- egyéb kiegészítők

Az 50/1999 (XI.3.) Eü. M. rendelet szerint a munkahely kialakításakor ergonómiai szempontokat is figyelembe kell venni.

2. Az irodai berendezésekkel szemben támasztott ergonómiai követelmények

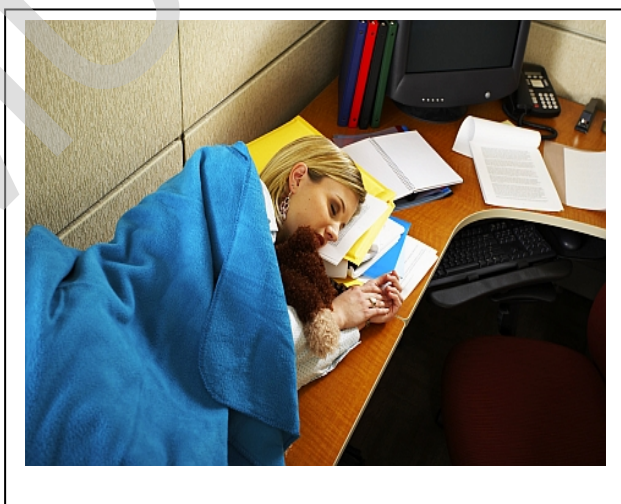
Az ergonómia fogalma

A munkafolyamat célszerű és egészséges feltételeivel (azok elméleti, illetve gyakorlati kérdéseivel) foglalkozó tudomány. Vizsgálja az ember és munkaeszközeinek kapcsolatát, a munkahelyi környezet lélektani, szociológiai tényezőinek jelentőségét, a modern technika hatását az emberre, és ezen belül választ ad a munkaeszközök, berendezések kívánatos méreteire is.

Szemponatok a megfelelő irodai berendezések kialakításához

Napjainkban a korszerűen kialakított irodákkal kapcsolatban elvárás, hogy igazodjanak a munka menetéhez, valamint a technikai feltételekhez egyaránt. Általában arra kell törekedni, hogy a bútorok ne legyenek nagyméretűek, ne legyenek nehezen mozgathatóak.

- A **szék** akkor felel meg ergonómiai, egészségi követelményeknek, ha a széken ülő személy talpa úgy van a talajon, hogy a combja és a lábszára derékszöget alkot, ha a szék támlája a lapocka és a derék közötti részt támasztja alá. A legpraktikusabbak az állítható háttámlájú, állítható magasságú, forgós székek.
- Az **íróasztalok** magassága 72–75 cm, írófelületük pedig általában 120–180 x 60–80 cm. A jó íróasztallal szemben alapvető követelmény, hogy használója kényelmesen tudjon hozzáülni, ne nyomja a combját, térdét se fiók, se asztallap, és fiókjai könnyen kezelhetők legyenek. Az asztalok fiókjai lehetőleg görgős sínen mozogjanak, hogy könnyen mozgathatók és teljes mélységben kihúzhatók legyenek.
- A **különböző gépeket, technikai eszközöket** valamilyen ésszerű csoportosításban kell elhelyezni. Alapvető követelmény, hogy a dolgozó munka közben minél könnyebben tudja őket használni, hogy közelségük az elvégzendő feladatok gyakoriságának feleljen meg, és fontos szempont még a jó térkihasználás is. Ezeket a különböző ügyviteli munkaeszközöket általában „L” vagy „U” alakban helyezik el. Az egyik leggyakrabban használt eszköz a telefon, ezt az íróasztal bal oldalán, könnyen elérhetően helyezik el.
- A nagyméretű, többrészes **ülőgarnitúra** főleg ott, ahol az ügyfélforgalom kicsi. Ilyen helyen elegendő két kisméretű fotel és a szoba méretétől függően lehet benne dohányzóasztal. Azt kell mindenekelőtt figyelembe venni, hogy a helyiségben kényelmesen lehessen közlekedni.
- A **szekrények** akkorák legyenek, amekkorákra feltétlenül szükség van. Arra legyen hely, hogy a kabátot, esetleg az utcai cipőt, el lehessen helyezni. Szükség van olyan szekrényre is, ahol csak a vendéglátásnál nélkülözhetetlen kellékeket lehet tartani, de a legfontosabb az a bútor, amelyik alkalmas az ügyvitellel összefüggő iratok tárolására.
- **Egyéb kiegészítők** kellemesebbé teszik a környezetet. A növények, a textilek (függönyök, terítők), a képek és az egyéb dísz tárgyak, pl. kaspók, vázák. Ezekkel csak akkor lehet a kívánt hatást elérni, ha jól választják meg őket, és ha gondozzák is azokat. A növények mennyisége és a szoba mérete harmonizáljon. Célszerű még gondoskodni esernyőtartóról, ruhafogasról (ha nincs a kabátoknak megfelelő szekrény), szemetes edényekről, falinaptárról, falióráról stb. Fontos, hogy ezeket is úgy válasszák meg, hogy stílusuk, színük illeszkedjen az irodai környezethez.
- **A világítás.**



- A munkavégzés szempontjából az is fontos, hogy kellően legyen megvilágítva. A rosszul megvilágított helyiségben ill. íróasztal esetén munka közben hamarabb kifárad a szem, lankad a figyelem, romlik a koncentrációképesség.

3. Az iroda munkavégzéshez szükséges a korszerű irodatechnikai és telekommunikációs eszközök

- **A számítógép** napjaink elengedhetetlen munkaeszköze. Biztonságot nyújt a nyilvántartás, az iratkezelés, az ügyintézés során a különböző információk tárolásában. Lehetőséget ad adatok gyors megkeresésére, a megkeresett adat, információ szükség szerint rendezett megjelenítésére és kinyomtatására. A számítógépnél ma már követelmény, hogy internetkapcsolattal rendelkezzen, hiszen ezáltal is megkönnyíthetők pl.: egy vállalat pénzügyeinek kezelése, átutalások ...stb.
- **A számítógéphez kapcsolódó eszközök:** pl. szkennerek, nyomtató. A nyomtató (mátrix, lézer, tintasugaras) működési elve szerint többféle lehet. Minősítésüknél a sebesség és a rajzolat (pl. a betű alakjának finomsága, felbontása) számít.
- **Telekommunikációs eszközök:**
 - *Telefon* (vezetékes, mobil).
 - *Telefax készülék:* lehetővé teszi a kép és a szöveg telefonon való továbbítását. A telefax használatával kapcsolatban is lehet nyilvántartási kötelezettség, hiszen a beérkező és kimenő faxokat iktatni kell. A telefaxot az üzleti életben hivatalos megrendelésként is elfogadják. A telefaxokkal történő visszaélési lehetőségek miatt különösen fontos az aláírás és a bélyegző együttes használata.
 - *Fénymásológép:* Segítségével iratokat lehet sokszorosítani tetszőleges példányban. A gép kiválasztásánál ügyelni kell arra, hogy mennyi hely áll rendelkezésre az elhelyezésére, illetve fontos szempont az is, hogy milyen másolási igény jelentkezik az adott szervezetnél. Ha gyakran kell nagyobb mennyiségű anyagot másolni, s ezek az anyagok több oldalasak is, akkor olyan másológépeket célszerű használni, amelyek már többféle művelet elvégzésére alkalmasak, így kétoldalas másolás is elvégezhető velük, szortírozzák, összetűzik, nagyítják, kicsinyítik a dokumentumokat.
- **Audiovizuális eszközök:** pl. projektor, írásvetítő, vetítőlépcső, televízió, DVD lejátszó értekezletek illetve konferenciák lebonyolításához szükséges eszközök.

- Egyéb irodatechnikai eszközök:

	<p>A hőköttőgép. A gyártó cégek előre elkészített, különböző vastagságú, műanyag dossziékhoz hasonló borítókat szállítanak a géphez. A bekötött dokumentum viszonylag nehezen bontható szét, ezért főként véglegesen bekötött anyaghoz használjuk.</p>
	<p>A spirálfűző készülék. A gép a bekötendő anyagot a szükséges oldalon végig kilyukasztja, s az így perforált lapokat egy speciális műanyag gyűrűs gerincbe fűzhető be. A gép a gyűrűs gerincet kinyitja és a művelet végén összefűzi. A készülék előnye: gyorsan működik (15–20 lapnál kb. fél perc), a befűzött dokumentum bármikor kibontható, bővíthető.</p>
	<p>Az iratmegsemmisítő gépek. A feleslegessé vált iratok tárolására nem célszerű külön helyet fenntartani, viszont nem minden ilyen irat kerülhet ki az irodai hulladékkal. Lehetnek köztük már nem aktuális, de továbbra is bizalmas információkat tartalmazó levelek, jelentések is. Az ilyen iratok olvashatatlaná tételére szolgálnak az iratmegsemmisítő készülékek.</p>
	<p>Egyéb irodai eszközök: Szükség lehet még pl. papírvágógépre, nagyobb teljesítményű tűzőgépekre, lyukasztókra illetve iratkezelési segédeszközökre, irodaszerekre is.</p>

Megállapítható, hogy a munkahelyi környezetben az irodához kapcsolódó eszközökön túl, kiemelten fontos szerep jut a megfelelő légkör kialakításának, a jó csapatmunkának, az összhangnak, és a rendnek.

TANULÁSIRÁNYÍTÓ

1. Olvassa el az alábbi kényelmetlen munkakörülményekkel foglalkozó újságcikk részletét!

„A legtöbb kellemetlenséget a rossz világítás, a helytelenül beállított klíma és a zaj okozza. „Olyan az irodám fekvése, hogy a szoba gyakorlatilag nem kap természetes fényt. Ennek ellenére kénytelen vagyok beérni a plafonon lévő neoncsövekkel, mivel saját asztali lámpám nincs. Ráadásul az eleve sötét irodánkban fekete bútorok vannak, így még nyomasztóbb a légkör” – panaszkodik egy oktatóval foglalkozó vállalat alkalmazottja.

Egy új iroda elfoglalásakor mindenki csalódottan emlegeti, hogy miért az ő helye épp a legrosszabb. A legpechesebbek azonban mégiscsak azok, akik az egyterű irodákon átvezető folyosók mellett ülnek. A főnök jobb, ha tudja, az „útban ülő” munkatárs utálni fogja a helyét, és ez a későbbiekben nehézségekhez vezethet. Komoly problémát jelent, hogy általában nagyon kevés hely jut egy dolgozónak. Hol az eredendő fukarság, hol a cég hirtelen növekedése okoz túlzásfűltséget. Az egyterűből spontán cellássá alakított irodák tudnak csak igazán komoly káoszt okozni. Ha túl magas a paraván, mindenki hirtelen kísérleti egérkének érzi magát, ha túl alacsony, akkor meg teljesen felesleges.

Sok irodát lakóházban rendeznek be, ami tovább nehezíti a hely megfelelő kihasználását. „Egybenyitottak három szobát, és a középső helyiség, ahol én is dolgozom, csak a másik kettőből közelíthető meg. Meglehetősen zavar a koncentrációban, hogy átjáróház az irodám” – hallunk egy példát az ilyen jellegű gondokra egy számviteli irodában.

A növekedésben lévő cégeknél még rosszabb a helyzet. Felkészülnek arra, hogy több embert vesznek fel, emiatt összezsúfolják a dolgozókat, vagy ideiglenes munkahelyeket alakítanak ki. Ilyenkor nem ritka, hogy egy konténerre teszik a számítógépet, az alkalmazott pedig úgy görnyedhet a billentyűzet fölé, hogy még a lábának sincs elég hely. Szintén a terjeszkedő vállalatoknál jellemző, hogy a szervezet bővülésével párhuzamosan újabb részeket vásárolnak meg egy épületből. Ez hosszú, zezugos folyosókat eredményez, ami nemcsak nyomasztó, hanem eltévedni is könnyű benne. Az utolsó csepp a pohárban általában a minden lábat elgáncsoló kábelrengeteg. A kábelzdsungelre megoldást jelent az álpadló, ettől viszont kicsit döng az iroda.”¹

Írjon legalább 3 példát arra, hogy milyen problémákra hívja fel a cikk a figyelmet!

<hr/> <hr/> <hr/> <hr/>

¹ *Forrás:* www.managermagazin.hu (Irodabajok – Manager magazin, 2007. 5. szám)

2. Tekintsék át az alábbi irodai képeket

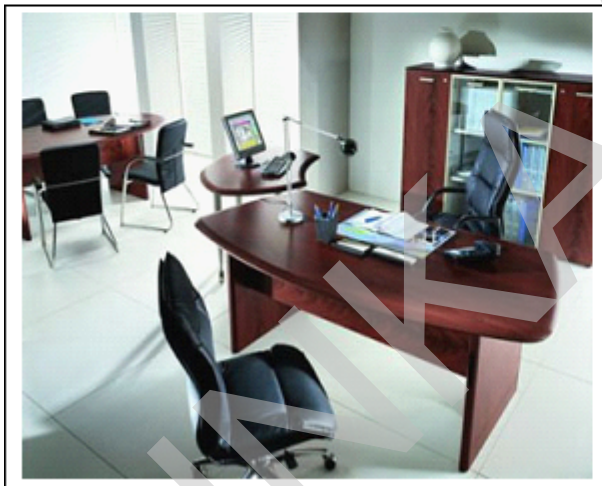
Páros munkában vitassák meg és indokolják meg, melyik irodatípus kialakítását milyen típusú cég ill. feladatkör esetében javasolják!



a)



b)



c)



d)

3. Csoportmunkában tekintsék át a tanirodában elhelyezett irodatechnikai és telekommunikációs eszközök (pl. fénymásológép, telefax, iratmegsemmisítő, spirálfűző készülék) használati útmutatóját és működését.

Készítsen jegyzetet a legfontosabb tudnivalókról, működtetési lépésekről!

MEGOLDÁSI JAVASLATOK

1. Pl.:

- túlzásfoltosság, nincsenek biztosítva a nyugodt munkavégzés feltételei
- zavaró átmenő ügyfélforgalom
- szervezetlen, átgondolatlan irodabővítés, ideiglenes megoldások
- kényelmetlen munkakörülmények
- rosszul kialakított világítás, klímaberendezés

2.

a) Sok alkalmazottat foglalkoztatott cégek, összetett feladatok, együttműködés szükséges a munkatársak között.

b) Jelentős a külső ügyfélforgalom, szükséges elkülöníteni az adminisztrátori asztalt az ügyfelektől ill. az ügyintézők, illetékes vezetők külön irodában dolgoznak.

c) Vezetői iroda, amely alkalmas értekezletek, üzleti tárgyalások lebonyolítására.

d) Fontos az ügyfelekkel, együttműködő partnerekkel a közvetlenebb kapcsolattartás.

3. A tanirodában elhelyezett irodai eszközök használati útmutatója szerint.

4. A tanirodában elhelyezett irodai eszközök használati útmutatója szerint.

ÖNELLENŐRZŐ FELADATOK

1. feladat

Jelölje meg igazak vagy hamisak az alábbi állítások!

- a) Az ergonómia az ember és munkaeszközök kapcsolatát, a munkalélektani összefüggéseit vizsgálja.
- b) Az iroda bútorzata, technikai eszközökkel való felszereltsége nem függ attól, hogy milyen feladatokat kell ellátniuk az ott dolgozóknak.
- c) A telefax csak géppel írt szöveget tud továbbítani.
- d) A hőkötőgép használatának előnye, hogy a befűzött dokumentum bármikor kibontható, bővíthető.
- e) A lézernyomtató felbontását tekintve lényegesen jobb a tintasugarasoknál.

2. feladat

Munkahelyén az elmúlt időszakban jelentősen megnövekedett az ügyfélforgalom, ezért felettesétől azt a feladatot kapja, hogy tegyen javaslatot a cég régi irodájának átalakítására. Az újonnan kialakított iroda több funkció betöltésére (pl. ügyfelek fogadása, legalább két alkalmazott számára kialakított munkaállomás, iratok tárolása, irodatechnikai... stb.) legyen alkalmas.

- a) Interneten vagy CD jogtárban keressen rá „A képernyő előtti munkavégzés minimális egészségügyi és biztonsági követelményeiről szóló 50/1999. (XI. 3.) EüM rendelet” 3. számú mellékletére! **Sorolja fel, hogy a rendelet előírásai alapján melyek azok a legfontosabb előírások, amelyeket a munkahelyek kialakításakor figyelembe kell venni?**
- b) A rendelet előírásait is figyelembe véve milyen szempontok alapján döntene az irodai berendezések kiválasztásánál? Válaszának megfogalmazásához irodabútor forgalmazó cégek katalógusait vagy internetes ajánlatait is fölhasználhatja!

ÜGYINTÉZŐI FELADATOK, ÜGYVITELI REND

b) Az osztályvezető nincs jelen, de alá kell írnia az elismervényt, ezért nyomtatás után faxon küldje el a 06-1-xxxx-xxx telefonszámra, hogy aláírhasssa.

c) A kész ügyiratot az irattár számára fénymásolja is egy példányban!



A large rectangular box with a yellow border, containing ten horizontal lines for writing. A large, light gray watermark reading 'MUNKKAMINTYAG' is diagonally overlaid across the page, extending from the bottom left towards the top right.

MEGOLDÁSOK

ÖNELLENŐRZŐ FELADATOK – MEGOLDÁSI JAVASLATOK

1. feladat

- a) igaz
- b) hamis
- c) hamis
- d) hamis
- e) igaz

2. feladat

a) Előírások az irodai, számítástechnikai eszközök, irodai bútorok kialakítási módjára:

– BERENDEZÉSEK

A képernyős berendezést úgy kell kialakítani, üzembe helyezni, illetve üzemben tartani, hogy rendeltetészerű használat esetén ne jelentsen egészségi kockázatot vagy balesetveszélyt a munkavállalók számára.

Képernyő, billentyűzet, munkaasztal vagy munkafelület, munkaszék megválasztás ergonomiai szempontjai.

– KÖRNYEZET

Térkövetelmények, megvilágítás, tükröződés és fényvisszaverődés, zaj, klíma, sugárzás.

– EMBER-GÉP KAPCSOLAT

A szoftver tervezése, kiválasztása, bevezetése és módosítása, a képernyős munkafeladatok megtervezése során a munkáltató a munkavédelmi, egészségügyi előírásokat, elveket figyelembe kell, hogy vegye.

b) Pl.:

általános szempontok:

- cég (szervezet) mérete (alkalmazottak száma), tevékenység jellege,
- adott iroda funkciói, ügyintézők száma,
- ügyfélforgalom nagysága,
- ergonómia szempontok figyelembe vétele az irodai eszközök, bútorok kiválasztásánál,

- klíma, szellőzés, világítás,
konkrét szempontok:
- mindkét ügyintéző számára külön íróasztal, szék, irattároló szekrény, számítógép internetkapcsolattal, telefon, irodaszerek, íróasztalhoz külön vendégszékek
- közös irodatechnikai eszközök pl.: nyomtató, szkennel, fénymásológép, telefax, iratmegsemmisítő, hőköztőgép, spirálozó stb.
- várakozóhely az ügyfelek számára
- képpel történő szemléltetés is lehetséges

3. feladat

a) Elismervény

Elismerjük, hogy az Trend Kft-től (5000 Szolnok, Dózsa Gy. út 12.) a Sony gyártmányú projektorunkat (gyártási száma: 31AF657K23) a mai napon megjavítva visszakaptuk.

Budapest, 2009. október 2.

Logisztikai és Szállítmányozási Kft.

5000 Szolnok, Béke u. 3.

Kovács Levente

Kis Gábor

osztályvezető, átvevő

átadó

b) Telefax ill. fénymásológép használata útmutató szerint.

c) Telefax ill. fénymásológép használata útmutató szerint.

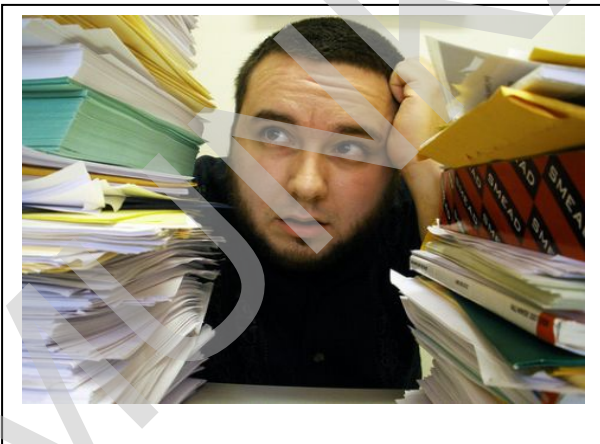
ÜGYINTÉZŐI FELADATOK, ÜGYVITELI REND

ESETFELVETÉS–MUNKAHELYZET

Titkári munkakörben alkalmazzák új munkahelyén, ahol azt tapasztalja, hogy egyrészt az irodai eszközök a munkaszervezés szempontjából nem átgondolt módon kerültek elhelyezésre, másrészt az iratok rendezetlenül hevernek a különböző mappákban.



- a) Miért szükséges áttekinthető ügyviteli rend kialakítása?
- b) Az irattározáshoz milyen nyilvántartások vezetésére van szükség?



Van megoldás?

SZAKMAI INFORMÁCIÓTARTALOM

Az **ügyvitel** a hivatalon belüli ügyintézés szervezett rendje, az információs folyamatok összessége.

Ügyviteli alapfogalmak³

Irat: valamely szerv működése vagy személy tevékenysége során keletkezett vagy hozzá érkezett, egy egységként kezelendő rögzített információ, adategyüttes, amely megjelenhet papíron, mikrofilmen, mágneses, elektronikus vagy bármilyen más adathordozón; tartalma lehet szöveg, adat, grafikon, hang, kép, mozgóképfénykép vagy bármely más formában lévő információ vagy ezek kombinációja.

Iratkezelés: az irat készítését, nyilvántartását, rendszerezését, segédletekkel való ellátását, szakszerű és biztonságos megőrzését, használatra bocsátását, selejtezhetségszempontról történő válogatását, selejtezését, illetve levéltárba adását együttesen magába foglaló tevékenység.

Irártározás: az iratkezelés része, az a tevékenység, amelynek során a szerv a működése során keletkező és hozzá kerülő, rendeltetészerűen hozzá tartozó és nála maradó iratok irattári rendezését, kezelését és őrzését végzi.

Irártár: az irattári anyag szakszerű és biztonságos őrzése, valamint kezelésének biztosítása céljából létrehozott és működtetett fizikai, illetve elektronikus tárolóhely.

Az ügyvitel magában foglalja:

- az ügyvitelszervezést,
- az ügyiratkezelést.

Az **ügyvitel szervezésének** alapvető követelményeit tartalmi és formai szempontból határozzák meg. Az ügyviteli munka dokumentálja a vállalkozás (intézmény) egész tevékenységét.

A cégek, vállalatok, vállalkozások alapvető ügyviteli rendjét a **Szervezeti és működési szabályzat** határozza meg. A **Szervezeti és működési szabályzat** az ügyrendre és az iratkezelésre vonatkozik. Ezt a vállalkozás létrehozásakor kell kialakítani. A Szervezeti és működési szabályzat szerves részét képezi az **Iratkezelési szabályzat**, ezen belül az **Irártári terv**.

³ A köziratokról, a közlevéltárakról és a magánlevéltári anyag védelméről szóló 1995. évi LXVI. törvény meghatározásai alapján.

Az **Iratkezelési szabályzat** az ügyköröknek, hatásköröknek, iratforgalomnak, szervezeti felépítésnek és személyi feltéteknek megfelelően határozza meg az iratkezelési rendszer szervezetét, és ez alapján szabályozza a beérkező, illetőleg a működés során keletkező iratok kezelését. Pontosán rögzíti az iratkezelői feladatokat.

Az **Irattári terv** az Iratkezelési szabályzat szerves része, amely a gazdálkodószervezet működése során keletkezett iratok kötelezően előírt megőrzési időtartamát és a selejtezések várható idejét iratfajtánként határozza meg.

Az **ügyiratkezelés** technológiája szerint megkülönböztetik:

- kézi (manuális) és a
- számítógépes technológiát.

Az ügyiratkezelés 3 szakaszból áll és a következőket foglalja magában:

I. szakasz: Nyilvántartásba vétel

- az ügyirat érkeztetése
- postabontás
- mutatózás
- előzmény kikeresése
- szignálás
- iktatás
- az ügyiratok továbbítása

II. szakasz: Ügyiratkezelés az ügyintézés folyamatában

- előadó ív megnyitása
- határidő-nyilvántartás
- tervezetkészítés
- kiadmányozás
- postázás

III. szakasz: Ügyintézés lezárása utáni iratkezelés

- irattározás
- selejtezés

A következőkben a három szakasz legfontosabb folyamatlépéseit foglaljuk össze.

Nyilvántartásba vétel

- A küldemények rendszerint postán érkeznek, vagy hivatali kézbesítés útján, futárszolgálatral, de az állampolgár beadványát személyesen is benyújthatja. Napjainkban informatikai–telekommunikációs eszközön keresztül is érkezhet irat.

- A küldemény átvételére jogosult: *a címzett, a vezető vagy az általuk felhatalmazott személy*. Ha a szerv postafiókot bérel, gondoskodik arról, hogy az érkező küldeményeket – ha szükséges, több alkalommal is – biztonságos körülmények között, zárt táskában elhozzák.
- A küldeményeket a hivatalos órák alatt a központi kezelő iroda, vagy az iratokat külön kezelő szervezeti egységek megbízott dolgozója veszi át. Az átvételt mindig igazolni kell vagy átvételi elismervénnyel, vagy a másodpéldány aláírásával, vagy a *kézbeszítőkönyv* aláírásával, lebélyegzésével.
- Sérült küldemény átvétele esetén a sérülés tényét az átvételi okmányon jelölni kell, és soron kívül ellenőrizni a küldemény tartalmának meglétét. A hiányzó iratokról vagy mellékletekről a küldő szervet, személyt – jegyzőkönyv felvételével – értesíteni kell. A borítékra is rá kell írni, hogy „Sérülten érkezett” vagy „Felbontva érkezett”. Ha a felbontás alkalmával kiderül, hogy a küldemény pénzt vagy egyéb értéket tartalmaz, a felbontó az összeget, illetőleg a küldemény értékét köteles az iratokon feltüntetni, és a pénzt, illetékbélyeget és egyéb értéket – elismervény ellenében – a pénzkezeléssel megbízott dolgozónak átadni és rávezetni a borítékra.
- A küldemények borítékait az iratokhoz kell csatolni, de azok közül – az ügy befejezését követően – csak azt kell megőrizni, amely fontos kezelési, ügyintézői feljegyzést tartalmaz. Ha a borítéknak előreláthatólag bizonyító ereje lehet (pl. határidős fellebbezés), vagy a beküldő neve és címe csak a borítékról állapítható meg, akkor azt az irat mellett meg kell őrizni.
- Az előzmény kikeresése a tárgynyilvántartás alapján történik. Az adott ügy első iratdarabját *kezdőiratnak*, minden további iratot *utóiratnak* neveznek. Ha az irat kezdőirat, akkor *szignálni* kell, ha utóirat, ki kell keresni az előzményt az irattárból vagy a határidős nyilvántartásból, és az iratokat *össze kell szerelni*. Az egyazon ügyhöz tartozó iratdarabokat egy helyen (azaz egy sorszámmon) kezelik.
- A szignálás a vezető feladata, amelynek során egyrészt kijelöli azt az előadót, aki az ügyet intézi, másrészt az ügy tartalmát legjobban kifejező *tárgyszó* aláhúzásával segíti az ügyiratkezelő tárgymeghatározó munkáját. Ugyancsak a szignálás során lehet utasítást adni az ügyintézőnek az elintézés módjára vonatkozólag. A szignálás jogát a vezető átruházhatja a központi iktatóiroda vezetőjére.
- **Iktatás:** amelynek során a beérkező iratot, illetve a keletkezett iratot iktatószámmal látják el, kitöltik az iktatási nyilvántartást. Az **iktatókönyv:** az iktatási nyilvántartás adatbázisának évenként hitelesített, folyamatos sorszámú oldalakkal ellátott nyomtatványa, könyve vagy elektronikus listája, adatbázisa. Minden év végén az iktatókönyvet vízszintes és átlós vonallal (Z) le kell zárni, rögzítve az utolsóként használt sorszámot és a lezárás időpontját. A lezárást is aláírással, pecséttel kell hitelesíteni. Elektronikus iktatókönyv esetében év végén ki kell nyomtatni. Az iktatókönyv hitelesítését vagy a vállalat vezetője, vagy az általa felhatalmazott személy végzi. A *számítógépes iktatásnál* ugyanazokat a követelményeket kell teljesíteni, mint a hagyományos iktatásnál. Számítógépes érkeztetés és iktatás esetén is szerepelni kell az iratokon mindazon kezelési feljegyzéseknek, melyek a hagyományos iratkezelésben szükségesek. A számítógépes nyilvántartás nem helyettesíti azokat az átadókönyveket (postakönyvek, kézbeszítőkönyvek) sem, melyekben az átadás-átvétel tényét a saját kezű aláírás bizonyítja.

- Nem kell iktatni (de jogszabályban meghatározott esetekben nyilván kell tartani):
 - a nem hivatalos rendezvényre szóló meghívókat,
 - a visszaérkezett térítvényeket,
 - hivatalos folyóiratokat, szaklapokat,
 - a rendszeresen érkező, csak tájékoztató jellegű statisztikákat, jegyzőkönyveket (ezt az ügyrend határozza meg),
 - számlákat, bizonylatokat, pénzügyi okmányokat.
- A beérkező iratok iktatásakor az iktatóbélyegző lenyomatát az iraton el kell helyezni, és a lenyomat rovatait ki kell tölteni. Az iktatóbélyegző lenyomata tartalmazza:
 - a szerv nevét, székhelyét,
 - az iktatás évének, hónapjának, napjának a számát,
 - az iktatókönyv sorszámának (alszámának) számát,
 - az ügyintéző nevének feltüntetésére szolgáló rovatokat,
 - a melléletek számát.

Példa az iktatási bélyegző rovataira:

A cég megnevezése:	
Az érkezés dátuma:	
Az érkeztető könyv száma:	
Kapja szerv, egység:	
A szervezeti egység iktatószáma:	Irattári tételszám:
Ügyintéző:	Melléklet:

Az iktatás, irattározás történhet:

- időrend,
- tárgy,
- földrajzi fekvés szerinti rendszerben.

Időrendi rendezés

Az időrend az iratkezelés egyik legegyszerűbb módszere. Az iratokat beérkezésük vagy keletkezésük (kiállításuk, keltezésük) szerinti időrendben nyilvántartásba veszik (iktatják) és megőrzik.

Az időrendi rendezés azonban önmagában nem lenne elegendő egy-egy irat gyors visszakeresésére, ezért más rendszerező elv mellett kiegészítő megoldásként alkalmazzák.

Tárgy szerinti rendszerezés

A tárgy szerinti rendszerezést alfabetikus rendszerezésnek is nevezik. Az iratokat a bennük foglalt információ alapján osztályozzák, vagyis az irat tárgyának kezdőbetűje szerint iktatják (például: M – megrendelések, R – reklamációk stb.).

Földrajzi hely szerinti rendszerezés

A földrajzi szempontból is tág ügyfélkörrel rendelkező vállalatok, szervek tudják jól hasznosítani ezt a területi irattározási módszert, amelynek alkalmazása során a küldő vagy a címzett székhelye szerint rendszerezzük az iratokat (ország, országrész, város szerint). Ezen belül célszerű abc sorrendben és időrendben iktatni.

A gyakorlatban a három rendszerezési eljárást kombinálhatják is. A legtöbb helyen az időrendi és a tárgy szerint iktatást együtt alkalmazzák. Pl.:

- P-8/2009. = A pályázatok közül a hatodik.
- R-15/2009. = A reklamáló levelek közül a tizenötödik.

A nyilvántartásba vétel után az ügyiratot az ügyintézőhöz továbbítják. Az ügyirat mozgását mindig bizonylatolni kell. Ha az ügyiratot kézbesítő továbbítja, akkor a kézbesítőkönyvbe és utána az előadói munkanaplóba, ha az iktatás osztottan történik, csak az előadói munkanaplóba kell bevezetni. (Az előadói munkanapló az egy ügyintéző által intézett iratok nyilvántartására szolgál.)

Ügyintézés lezárása utáni iratkezelés.

Az irattározás feladata egyrészt az iratok biztonságos megőrzése, másrészt a gyors visszakereshetőség biztosítása. Az irattár elsődleges feladatát akkor toltheti be, ha az ott őrzött anyag áttekinthető és könnyen hozzáférhető.

Az iratok tárolása felhasználásuk alapján a következő csoportosításban történik:

- gyors elintézésre váró iratok,
- elintézés alatt álló, de ritkán kézbe vett iratok,
- elintézett és archivált (irattározott) ügyiratok.

Selejtezés

Az irattár anyagát ötvenként legalább egyszer felül kell vizsgálni. A selejtezhetőséget az utolsó érdemi ügyintézés lezárásának keltétől kell számítani. A selejtezhető iratokat 2–75 évig kell megőrizni. A selejtezési idő letelte után az iratokat ki kell selejtezni. Vannak nem selejtezhető iratok.

A selejtezés szabályszerű lefolyásáért az illető szerv vezetője felelős. A selejtezéshez selejtezési bizottságot kell létrehozni, amely általában háromtagú. A selejtezésről jegyzőkönyvet kell felvenni, amelynek tartalmaznia kell:

- azon egység megnevezését, melynek az iratanyagát selejtezni kívánják,
- a dokumentáció keletkezésének évét,
- a dokumentumfajta megnevezését és irattári tételszámát,
- a selejtezési bizottság tagjainak aláírását.

A selejtezési jegyzőkönyv záradékában kell intézkedni azoknak az iratoknak a megsemmisítéséről, amelyekre a továbbiakban nincs szükség. Az iratok megsemmisítéséről is jegyzőkönyvet kell felvenni, amelynek tartalmaznia kell:

- az adott szervezet megnevezését,
- az iratok körét, tételszámát, mennyiségét (kg-ban),
- a megsemmisítés helyét és módját, a jegyzőkönyv felvételének keltét.

A megsemmisítési jegyzőkönyvet csatolni kell a selejtezési jegyzőkönyvhöz.

Példa a selejtezési jegyzőkönyvre:

<p>A cég megnevezése:</p> <p>Iktatószám:</p> <p>SELEJTEZÉSI JEGYZŐKÖNYV</p> <p>Tárgy: Az Központi Irattárában tárolt évi ügyiratok selejtezése.</p> <p>Felvéve:</p> <p>A selejtezést ellenőrizte:</p> <p>A selejtezés az 1995. évi LXVI. törvény és a Magyar Országos Levéltár előírásai, illetve a (cég megnevezése) iratkezelési szabályzata és irattári terve alapján készült.</p> <p>Záradék:</p> <p>Az ügyiratokra ügyviteli szempontból nincs szükség. A kiselejtezett ügyiratokat levéltári záradékolás után meg kell semmisíteni. A kiselejtezett iratok mennyisége (segédletekkel együtt) folyóméter.</p> <p>Melléklet: db iratjegyzék.</p> <p>Keltezés</p> <p>.....</p> <p>engedélyező</p>

TANULÁSIRÁNYÍTÓ

1. Tekintse át a mellékelt iktatókönyvet.

Sorolja fel milyen adatokat kell rögzíteni az iktatási nyilvántartásban!

oldal		év							
Iktatószám	Kelt	Beérkezett (kitől, honnan, milyen szám alatt) Elküldött (kinék, hová)	Az ügyirat tárgya		Kezelési feljegyzések	Elintézés		Iráttári helyezés	
			Ügyintéző	Mell. db		jele	költő	HI-határidő	
E									
U									
E									
U									
E									
U									
E									
U									
E									
U									
E									
U									
E									
U									
E									
U									
E									
U									
E									
U									

A. T.Ú. 804. r. 82. - 16362 Pártai Nyomda Rt. (D-4237) Látta: 2005. I. 18. Sz. L.

TANULÁSIRÁNYÍTÓ – MEGOLDÁSI JAVASLATOK

1. Iktatókönyv adatai

- az irat iktatószáma
- az iktatás időpontja
- honnan érkezett az irat (küldő neve, címe)
- a beérkezett irat saját (iktató)száma (ez lesz a válaszban a hivatkozási szám)
- az irat tárgya
- az ügyintéző neve
- a mellékletek száma
- a kezelésre vonatkozó feljegyzések
- a válasz elküldésének kelte
- az irattári elhelyezésre vonatkozó adatok

2. Előadói ív: megismétli az ügyirat legfontosabb iktatási adatait (sorszám, érkezési időpont, ügyintéző neve, határidő). Ezen keresztül az ügyintéző különböző ügyiratkezelési, ügyviteli utasításokat adhat a folyamatban részt vevőknek, így többek között a leíróknak, a postázónak.

Kézbesítőkönyv: Egy gazdálkodó szervezeten vagy intézményen belüli ügyiratforgalom segédeszköze. Használata akkor indokolt, ha a vállalat egyes egységei különböző földrajzi pontokon találhatóak, de a postabontás központilag történik (osztott ügyiratkezelési rendszer).

Postai küldemények feladókönyvbe: A postára adás tényét fel kell jegyezni a postakönyvbe. E mozzanatnak a határidők számítása szempontjából van jelentősége.

3. Nem selejtezhető dokumentumok:

- Intézménylétesítés, –átszervezés, –fejlesztés dokumentumai
- Iktatókönyvek, iratselejtezési jegyzőkönyvek
- Törzslapok, póttörzslapok, beírási naplók

ÖNELLENŐRZŐ FELADATOK

1. feladat

Interneten keressen rá az alábbi honlapra és lépjen be az ügyiratkezelési interaktív tananyagba!

<http://sdt.sulinet.hu/interaktiv/gazdasagi/>

Tekintse át az ügyiratkezelés folyamatának legfontosabb lépéseit, és válaszolja meg az ellenőrző kérdéseket! A program kiértékeli a válaszokat, a megfelelő eredményhez legalább 50%-os teljesítményt el kell érnie!

2. feladat

Iktassa be a cégéhez (Szakképzési Oktatási Központ 1245 Budapest, Kossuth Lajos utca 1.) a következő adatokkal beérkezett leveleket, 65-ös sorszámtól kezdve! Töltse ki a mellékelt iktatókönyvet! Vegye figyelembe az iktatás rendje vonatkozó előírásokat (pl. iktatandó iratok típusai, előirat-utóirat ...stb.)!

- Címzett: Szakképzési Oktatási Központ
Feladó: Nemzeti Tankönyvkiadó Zrt (1143 Budapest, Szobránc utca 6-8.)
Tárgy: tankönyv ajánlat (1 db melléklet) – Iktatószáma: 225/2009
Érkezett: 2009. augusztus 2. – Cég ügyintézője: igazgató-helyettes
- Címzett: Szakképzési Oktatási Központ
Feladó: Fővárosi Gázművek Zrt (1081 Budapest, Köztársaság tér 20.)
Tárgy: gázzámla
Érkezett: 2009. augusztus 3. – Cég ügyintézője: gazdasági osztály
- Címzett: Szakképzési Oktatási Központ
Feladó: Kovács Katalin (1242 Budapest Fő utca 1.)
Tárgy: tanulói kérvény – Cég ügyintézője: igazgató-helyettes
Érkezett: 2009. augusztus 25.
- Címzett: Nemzeti Tankönyvkiadó Zrt (1143 Budapest, Szobránc utca 6-8.)
Feladó: Szakképzési Oktatási Központ
Tárgy: megrendelés (1 db melléklet) – Cég ügyintézője: titkár
Érkezett: 2009. szeptember 1.

ÜGYINTÉZŐI FELADATOK, ÜGYVITELI REND

- Címzett: Kovács Katalin (1242 Budapest Fő utca 1.)
Feladó: Szakképzési Oktatási Központ
Tárgy: határozat
Érkezett: 2009. szeptember 2.
- Címzett: Szakképzési Oktatási Központ
Feladó: Ügyes Kft (9999 Faluvég Mester utca 10.)
Tárgy: irodabútor katalógus
Érkezett: 2009. szeptember 5.
- Címzett: Szociális és Munkaügyi Minisztérium (1373 Budapest, Postafiók 609.)
Feladó: Szakképzési Oktatási Központ
Tárgy: szakképzési pályázat (5 db melléklettel, előzmény: 45/2009 kiírás)
Érkezett: 2009. szeptember 6. – Cég ügyintézője: igazgató-helyettes
- Címzett: Szakképzési Oktatási Központ Igazgatója, helyben
Feladó: Nagy József tanár
Tárgy: rendkívüli szabadság kérvény
Érkezett: 2009. szeptember 10. – Cég ügyintézője: igazgató és gazdasági vezető

3. feladat

Munkahelyén átveszi a postai dolgozótól az aznapi postát és megállapítja, hogy az egyik szállítótól az ajánlat borítékja sérülten érkezett.

Átveszi-e így a küldeményt? Mik a további teendők? Megoldások

<hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/>

MEGOLDÁSOK

1. feladat

Interaktív feladatmegoldás, helyes válaszok a megadott honlapon.

2. feladat

Kitöltött iktató könyv:

A gázszámlát és az irodabútor katalógust nem kell iktatni.

8. oldal 2009. év

Iktatószám	Kélt	Beérkezett (kitől, honnan, milyen szám alatt) Elküldetett (kinek, hová)	Az ügyirat tárgya		Kezelési feljegyzések	Éint. kelte	Iráttári elhelyezés
			Ügyintéző	Meli. db			
65	08	Nemzeti Tankönyvkiadó	ajánlat		Kiadva	08	K
E X	02.				hatalr	31	
U			iqh	1		Hi.	
66	08	Kovács Katalin -tanács	Kérvény		Kiadva	09	T
E X	25.				hatalr	01	
U			iqh	-		Hi.	
67	09	Nemzeti Tankönyvkiadó	megrendelés		postán	09.	K
E	01.					01.	
U X		előzmény: 65/2009	titkár	1		Hi.	
68	09	Kovács Katalin -tanács	Hatalmazat		postán	09	T
E						02	
U X	02	előzmény: 68/2009		-		Hi.	
69	09	SZMM Szakképzési Főosztály	Pályázat		postán	09	P
E	06.					06	
U X		előzmény: 45/2009	iqh	5		Hi.	
70	09	Uagy Fozdaj tanács	rendszerteli szabócsal		Kiadva		G
E X	10				gazd. o.		
U			iq-gazdo	-		Hi.	
						Hi.	
						Hi.	
						Hi.	
						Hi.	
						Hi.	

A. T.Ü. 804. r. sz. - 16362 Patria Nyomda Rt. (D 4237) Látta: 2005. I 18. Sz. L.

Az irattári nyilvántartás javasolt rövidítései:

B= Belső levelek

G= Gazdasági osztály

D= Dolgozói ügyek

P= Pályázatok

T=Tanulói ügyek

3. feladat

Átvehető a küldemény, de a sérülés tényét az átvételi okmányon jelölni kell, és soron kívül ellenőrizni a küldemény tartalmának meglétét. A hiányzó iratokról vagy melléletekről a szállítót- jegyzőkönyv felvételével - értesíteni kell. A borítékra is rá kell írni, hogy „Sérülten érkezett” vagy „Felbontva érkezett”.

IRODALOMJEGYZÉK

D. Mónus Erzsébet – Dobi Tibor: Ügyintézői ismeretek (Képzőművészeti kiadó, 2006. – KP – 2268)

Temesi Edit. Titkársági és levelezési ismeretek (Booklands 2000, 1999 (vagy 2007)– ISBN: 9632100158)

Balla Katalin – Vacha Ferenc: Ügyiratkezelői kézikönyv a közfeladatot ellátó szervek részére az (ÖNkorPRESS Kiadó, 2007)

Ipcsic Csilla – Gecseg Judit: Gyakorlati tanácsok levelezéshez (Műszaki Kiadó, 2006 – MK– 6002–8)

Freisinger Edéné: Irodai ügyvitel (Nemzeti Tankönyvkiadó, 1999 – 58317)

Kossáné Prókay Katalin.: A menedzserasszisztens I., II., III. (Stíl Stúdió, 2003)

50/1999. (XI. 3.) EüM rendelet a képernyő előtti munkavégzés minimális egészségügyi és biztonsági követelményeiről

1995. évi LXVI. törvény a köziratokról, a közlevéltárakról és a magánlevéltári anyag védelméről

<http://etananyag.korosy.hu/>

<http://sdt.sulinet.hu/interaktiv/gazdasagi/>

www.managermagazin.hu/ – (Manager magazin, 2007. 5. szám –Irodabajok)

www.irodabutorgyarto.hu

Magyar hivatalos jogszabálytár DVD (Magyar közlöny Lap- és Könyvkiadó 2009/9)

CD jogtár (Complex Kiadó)

A(z) 0061–06 modul 002–es szakmai tankönyvi tartalomeleme felhasználható az alábbi szakképesítésekhez:

A szakképesítés OKJ azonosító száma:	A szakképesítés megnevezése
55 345 02 0010 55 01	Logisztikai műszaki menedzserasszisztens
55 345 02 0010 55 02	Terméktervező műszaki menedzserasszisztens
52 341 04 1000 00 00	Kereskedelmi ügyintéző
54 341 01 0000 00 00	Külkereskedelmi üzletkötő
54 345 02 0000 00 00	Logisztikai ügyintéző
52 342 01 0000 00 00	Marketing- és reklámügyintéző
52 342 01 0100 52 01	Hirdetési ügyintéző
52 342 02 0000 00 00	PR ügyintéző

A szakmai tankönyvi tartalomelem feldolgozásához ajánlott óraszám:
20 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