



Pölöskeiné Hegedüs Helén

Irodatechnika és elektronikus ügyfélkiszolgáló rendszerek, eszközök



A követelménymodul megnevezése:
Gazdálkodás, projektvezetés

A követelménymodul száma: 1181-06 A tartalomlelem azonosító száma és célcsoportja: SzT-002-55



ÜGYVITELSZERVEZÉS ÉS AUTOMATIZÁLT IRODA

ESETFELVETÉS–MUNKAHELYZET

A munkahelyén Önnek kell bemutatnia, hogy hogyan kell korszerű informatikai környezetben irodai munkát végezni. Ismertetnie kell az iratkezelés rendjét, az ügyintézésrel kapcsolatos feladatait. A beérkező – és kimenő iratok kezelése, valamint nyomon követése is feladatai közé tartozik.

A következő kérdésekre kell választ adnunk:

Mi a különbség a hagyományos és automatizált iroda között? Milyen eszközöket használunk az irodai munkavégzéshez?

SZAKMAI INFORMÁCIÓTARTALOM

ÜGYVITELSZERVEZÉS FOLYAMATA

A hagyományos iroda felépítését az információk (iratok), információáramlás (iratkezelés), az erőforrások (ember irodatechnika) és a folyamatok (irodai ügymenet) alkotják.

Az irodában az ügyviteli munka két fő feladatra bontható:

1. ügyintézés
2. iratok kezelése (átvétel, tárolás, visszakeresés)

Elsőként az irat fogalmával, csoportosításával és kezelésének módjával ismerkedjünk meg!

Irat

Irat bármilyen módszerrel rögzített adat vagy információ, amely a szervezet működésével kapcsolatban létrejött. Régen ez többnyire papír alapú rögzítést jelentett, ma ez már kiegészül, vagy teljesen átalakul elektronikus információtárolásra.

Az iratok közé soroljuk:

- Ügyirat
- Magánirat

- Közirat
- Okirat
- Magánokirat
- Bizonylat

Részletes leírást talál még a Jene Andrásné: Az iratforma kialakítása munkafüzetbe, melyet letölthet a
http://www.kepzesevolucioja.hu/dmdocuments/4ap/4_1586_tartalomelem_013_munkaanya_g_100531.pdf címről.

Az iratok csoportosítása

1. Készítőik szerint:

- Beérkező iratok: külsőleg jut az irodában
- Belső irat: saját használatú, vagy kimenő iratok

2. Kezelésük módja szerint:

- Minősített irat: titkos irat kezelését a minősített adat kezelésének rendjéről szóló 90/2010. (III.26.) Korm. Rendelet írja elő, illetve a minősített adat védelméről szóló 2009. évi CLV. törvény (Mavtv.),
- Szigorú számadású irat: Számviteli törvény 2000. évi C. tv. írja elő kezelését
- Egyéb irat

Az irodai technológia alapja az irat, mivel ezek indítanak irodai folyamatokat, ügymeneteket, ez az iratkezelés maga. Máshogy megfogalmazva az ügyeket kísérő dokumentumok, melyek az ügyintézés bemeneteit és kimeneteit eredményezik. Az ügyintézés szervezett és szabályozott rendjét **ügyvitelnek** nevezzük.

Az ügyvitelszervezés feladata az irodai szervezet, hatáskör kialakítása, valamint az irodai ügyek rendjének meghatározása.

Az ügyvitelszervezés feladatai:

- Iratkezelés kialakítása,
- Irodai szervezet, szervezeti rend kialakítása,
- Irodai folyamatok szabályozása,
- Törvényességi védelem,
- Ellenőrzés.

Az ügyvitelszervezés szabályzatai:

1. Szervezeti és Működési Szabályzat (SZMSZ): a szervezet szöveges leírását tartalmazza a szervezeti egységekig lebontva,

A legtöbb SZMSZ a következőket tartalmazza:

- a társaság alapadatai;
- a pontos szervezeti felépítés;
- feladat és hatáskör pontosítása,
- az ügyintézők feladatairól szóló leírások;
- a lényeges folyamatokra való iránymutatás.

2. Iratkezelési szabályzat: a közokiratokról, a közlevéltárakról és a magánlevéltári anyag védelméről szóló rendelkezések alapján készült. A teljes iratkezelési rendszert felöleli az iratok beérkezésétől azok selejtezéséig.

A z iratkezelési szabályzat tartalma:

- Ügyintézéssel összefüggő feladatok,
- Iratkezelés szervezete,
- Irattári terv szerkezete, rendszere,
- Beérkező és kimenő iratok kezelése,
- Iratnyilvántartás, iktatás,
- Irattári elhelyezés, selejtezés

3. Ügyviteli szabályzat: iratkezelésére vonatkozó szabályok összességét, ügyintézés formai és technikai feltételeit, a szolgáltatások teljesítését foglalja magában.

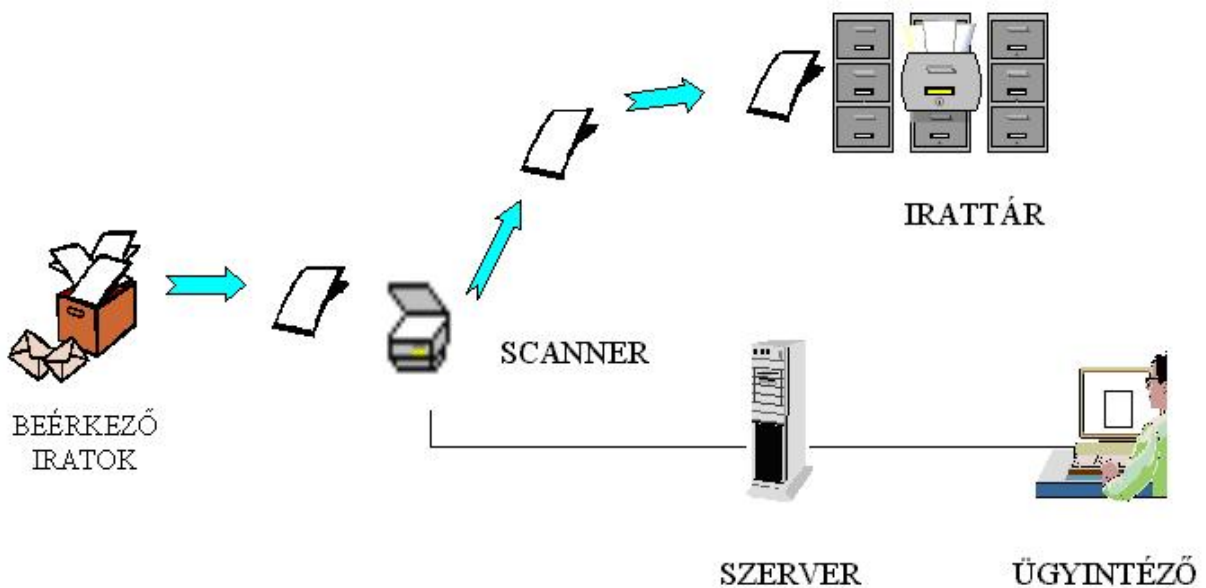
Az irodai technológia másik meghatározó eleme az erőforrás, ezért a következő a alfejezetben az irodában található technikai erőforrásokat gyűjtjük össze.

AUTOMATIZÁLT IRODA, KORSZERŰ IRODATECHNIKA

Automatizált iroda akkor jön létre, ha az elektronikus irodában kialakítjuk az folyamatok automatikus rendszerét.

Automatizált iroda főbb funkciói:

- Ügyiratbevétel
- Számítógépes iktatás
- Irattárolás, dokumentumkezelő rendszerek
- Archiválás
- Iratkészítés
- Elektronikus aláírás
- Elektronikus levelezés
- Elektronikus adatcsere (EDI)
- Egyéni és csoportnaptárak
- Ügymenetkezelés (Workflow)
- Védelmi rendszerek



1. ábra. Beérkező iratok elektronikus tárolása¹

1. Iroda működését segítő eszközök

- Írótechnikai eszközök
 - Író és rajzeszközök
 - Írógépek, számológépek
 - Másológépek
 - Iratmegsemmisítők
 - Audiovizuális eszközök (kamera, CD, fényképező, stb.)
 - Számítógép
 - Nyomtatók,
 - Multifunkciós eszközök
 - Számítógépes hálózatok
- Telekommunikációs eszközök
 - Telefon (vezetékes, mobil, műholdas)
 - Telefax

2. Irodai rendszerek fejlődése

- 1. generáció: számítógép nélküli hagyományos iroda
- 2. generáció: elektronikus tárolás, számítógép megjelenése, többségében még papírral dolgoznak
- 3. generáció: számítógépes hálózatok alkalmazása, csoportnaptárak megjelenése, többnyire elektronikus adattárolás jellemzi
- 4. generáció: dokumentumkezelő rendszerek, teljes megoldást kínáló rendszerek

¹ Forrás: Adamcsik János: Irodaszervezés II. Számalk Budapest 2002

- 5. generáció: nemzetközi szabványos alapuló, integrált kommunikációs lehetőséget tartalmaz. Bárhonnan elérhető dokumentumkezelő rendszerrel rendelkezik.

3. Korszerű irodatechnika alkotóelemei

- Asztali számítógépek: a számítógép főbb összetevői és kiegészítői, melyek meghatározzák a munka minőségét:
 - processzor;
 - memória;
 - háttértároló;
 - monitor;
 - videokártya;
 - CD vagy DVD;
 - hangkártya;
 - billentyűzet, egér;
 - vezeték nélküli technika alkalmazása;
 - szkennerek;
 - digitális fényképezők;
 - nyomtató;
 - multifunkciós eszközök.



2. ábra. Multifunkciós eszköz

- Mobilszámítógépek
 - Notebook,
 - PDA, a digitális személyi asszisztens,
- Különleges perifériák
 - Levilágító berendezés: ennek több fajtája létezik, a papírkép digitalizálására alkalmas eszköztől a diaképek digitalizálásához készített eszközig.
 - Pen-drive
 - Chip-kártya
 - Plotter
 - Ujjlenyomat olvasó
 - IP telefónia: az Internet segítségével lehet az eszközzel telefonálni. Ez a hagyományos kapcsolt vonali telefonálásnál jóval olcsóbb megoldást jelent.

Ennek a fejezetének nem célja a teljeskörű – , mélyreható ügyvitelszervezési ismereteket bemutatása, amennyiben az olvasó erről többet tudni szeretne bővebb leírásokat találhat:

Dr. Száldobágyi Zsigmond Csongor: A személyi számítógépek adatbeviteli eszközei munkafüzet, mely elérhető a http://www.kepzesevolucioja.hu/dmdocuments/4ap/7_1174_tartalomelem_013_munkaanya_g_100531.pdf

Dr. Száldobágyi Zsigmond Csongor: A személyi számítógépek adatmegjelenítő eszközei munkafüzetbe, mely elérhető: http://www.kepzesevolucioja.hu/dmdocuments/4ap/7_1174_tartalomelem_016_munkaanya_g_100531.pdf

További tananyagot talál az iratokkal kapcsolatban a következő munkafüzetekben:

Pádár Zoltánné: Az iratkezelés általános követelményei, mely letölthető: http://www.kepzesevolucioja.hu/dmdocuments/4ap/16_1604_tartalomelem_001_munkaany_ag_091231.pdf címről.

Pádár Zoltánné: Az iratkezelés folyamata I. Küldemények átvétele, felbontása és ellenőrzése, érkeztetése Előzményezés, szerelés, iratcsatolás, mely letölthető a http://www.kepzesevolucioja.hu/dmdocuments/4ap/16_1604_tartalomelem_002_munkaany_ag_091231.pdf címről.

Pádár Zoltánné: Az iratkezelés folyamata II. Iktatás, mutatókönyvek, mutatózás, szignálás, kézbesítés Határidő-nyilvántartás, mely letölthető a http://www.kepzesevolucioja.hu/dmdocuments/4ap/16_1604_tartalomelem_003_munkaany_ag_091231.pdf címről.

TANULÁSIRÁNYÍTÓ

Az előző fejezetekben leírt szakmai információtartalom értelmezése a feladatunk. Olvassuk át újra a tananyagot, próbáljuk értelmezni a fogalmak jelentéseit! Ha szükséges a feljárnlott tananyagokat is nézzük meg, interneten is böngészhetünk kiegészítő anyagokat.

Mik voltak a fő témák?

- Ügyvitelszervezés folyamata, feladata
- Irat fogalma, csoportosítása
- Ügyvitel
- Ügyvitelszervezés szabályzatai
- Automatizált iroda főbb funkciói
- Iroda működését segítő eszközök
- Irodai rendszerek fejlődése

- Korszerű irodatechnika alkotóelemei

A következő fogalmakat ismertünk meg: irat, ügyvitel, ügyvitelszervezés, automatizált iroda.

Ha végig gondoltuk az anyagot akkor válaszoljunk a következő kérdésekre, hogy felmérjük tudásunkat!

MUNKANYAG

ÖNELLENŐRZŐ FELADATOK

1. feladat

Most nyíló irodában véleményét kéri, milyen technikai eszközöket szerezzenek be! Tegyen javaslatot az eszközök listájára!

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

2. feladat

Fogalmazza meg a hagyományos iroda elemeit!

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

3. feladat

Sorolja fel az ügyvitelszervezés feladatait!

MEGOLDÁSOK

1. feladat

- Asztali számítógépek: a számítógép főbb összetevői és kiegészítői, melyek meghatározzák a munka minőségét:
 - processzor;
 - memória;
 - háttértároló;
 - monitor;
 - videokártya;
 - CD vagy DVD;
 - hangkártya;
 - billentyűzet, egér;
 - vezeték nélküli technika alkalmazása;
 - szkennel;
 - digitális fényképezők;
 - nyomtató;
 - multifunkciós eszközök.
- Mobilszámítógépek
 - Notebook,
 - PDA, a digitális személyi asszisztens,
- Különleges perifériák
 - Levilágító berendezés: ennek több fajtája létezik, a papírkép digitalizálására alkalmas eszköztől a diaképek digitalizálásához készített eszközig.
 - Pen-drive
 - Chip-kártya
 - Plotter
 - Ujjlenyomat olvasó
 - IP telefónia: az Internet segítségével lehet az eszközzel telefonálni. Ez a hagyományos kapcsolt vonali telefonálásnál jóval olcsóbb megoldást jelent.

2. feladat

A hagyományos iroda felépítését az információk (iratok), az információáramlás (iratkezelés), az erőforrások (emberi irodatechnika) és a folyamatok (irodai ügymenet) alkotják.

3. feladat

Az ügyvitelszervezés feladatai:

- Iratkezelés kialakítása,
- Irodai szervezet, szervezeti rend kialakítása,
- Irodai folyamatok szabályozása,

- Törvényességi védelem,
- Ellenőrzés.

4. feladat

Az ügyvitelszervezés szabályzatai:

1. Szervezeti és Működési Szabályzat (SZMSZ): a szervezet szöveges leírását tartalmazza a szervezeti egységekig lebontva,

A legtöbb SZMSZ a következőket tartalmazza:

- a társaság alapadatai;
- a pontos szervezeti felépítés;
- feladat és hatáskör pontosítása,
- az ügyintézők feladatairól szóló leírások;
- a lényeges folyamatokra való iránymutatás.

2. Iratkezelési szabályzat: a közokiratokról, a közlevéltárakról és a magánlevéltári anyag védelméről szóló rendelkezések alapján készült. A teljes iratkezelési rendszert felöleli az iratok beérkezésétől azok selejtezéséig.

A z iratkezelési szabályzat tartalma:

- Ügyintézéssel összefüggő feladatok,
- Iratkezelés szervezete,
- Irattári terv szerkezete, rendszere,
- Beérkező és kimenő iratok kezelése,
- Iratnyilvántartás, iktatás,
- Irattári elhelyezés, selejtezés

3. Ügyviteli szabályzat: iratkezelésére vonatkozó szabályok összességét, ügyintézés formai és technikai feltételeit, a szolgáltatások teljesítését foglalja magában.

ELEKTRONIKUS ÜGYFÉLKISZOLGÁLÓ RENDSZEREK

ESETFELVETÉS–MUNKAHELYZET

Lejárt a személyi igazolványa, jelentkezzen be a helyi Okmányirodába, kérjen időpontot a cseréire! Elérkezett az adóbevallások ideje, szeretné bevallását elektronikus úton továbbítani az APEH felé, mi szükséges hozzá?

Ilyen és ehhez hasonló kérdésekre ad választ a következő fejezet az elektronikus ügyintézés és eszközei.

Miket fogunk megismerni?

- Elektronikus ügyintézés szintjeit
- Elektronikus ügyintézés informatikai feltételei
- Kormányzati portál www.magyarorszag.hu
- Az ügyfélkapu használata, regisztráció
- Ügyfélkapus szolgáltatások
- ÁNYK használata
- eBEV használata

Fogjunk hozzá!

SZAKMAI INFORMÁCIÓTARTALOM

Az elektronikus ügyintézés egyre nagyobb teret hódít, hiszen kiváltja a hagyományos ügyintézt, hiszen nincs időhöz kötve, a szolgáltatás bármikor elérhető, így kényelmesebb az ügyfél számára. Ehhez bizonyos technikai feltételekkel kell rendelkeznie annak az ügyfélnek, a ki szeretné ügyeit így intézni.



3. ábra. *www.magyarorszag.hu* logo²

Az elektronikus ügyintézés elengedhetetlen kelléke az **elektronikus bizonylat**, minősített elektronikus aláírással, időpecséttel ellátott elektronikus iratok.

ELKTRONIKUS ÜGYINTÉZÉS SZINTJEI

0. szint: Nincs elérhető információ

1. szint: Információ:, nem interaktív on-line tájékoztató szolgáltatás megvalósítása pl. honlapjukon keresztül tájékoztatnak

2. szint: Egyirányú interaktivitás:úrlapok, formanyomtatványok letölthetősége, de visszaküldése még hagyományos úton történik.

3. szint: Kétirányú interaktivitás:ügyiratok és dokumentumok hiteles kétirányú elektronikus továbbítása, mely elektronikus aláírással, vagy Ügyfélkapus hozzáféréssel visszaküldhető.

4. szint: Interakció, teljes körű elektronikus ügyintézés:elektronikus ügymenet, hiteles nyomtatványkitöltés, továbbítás, illeték lerovása minden elektronikus úton történik.

ELKTRONIKUS ÜGYINTÉZÉS INFORMATIKAI FELTÉTELEI

Szoftverfeltétel

- Operációs rendszer
- Böngésző (amin tesztelték: Explorer, Mozilla, Safari)

A böngésző beállításakor figyelemmel kell lenni, hogy a megkövetelt beépülőket (Plug-in, pl. Java) képes legyen futtatni.

- Acrobat Reader az értesítések, nyomtatványok megjelenítéséhez
- Java program használata az aBEV programhoz
- Elektronikus levelezőprogram

Hálózatos kapcsolat és szoftverei

- Szélessávú (ADSL, kábel, Wi-Fi)

² Forrás: <http://www.magyarorszag.hu>

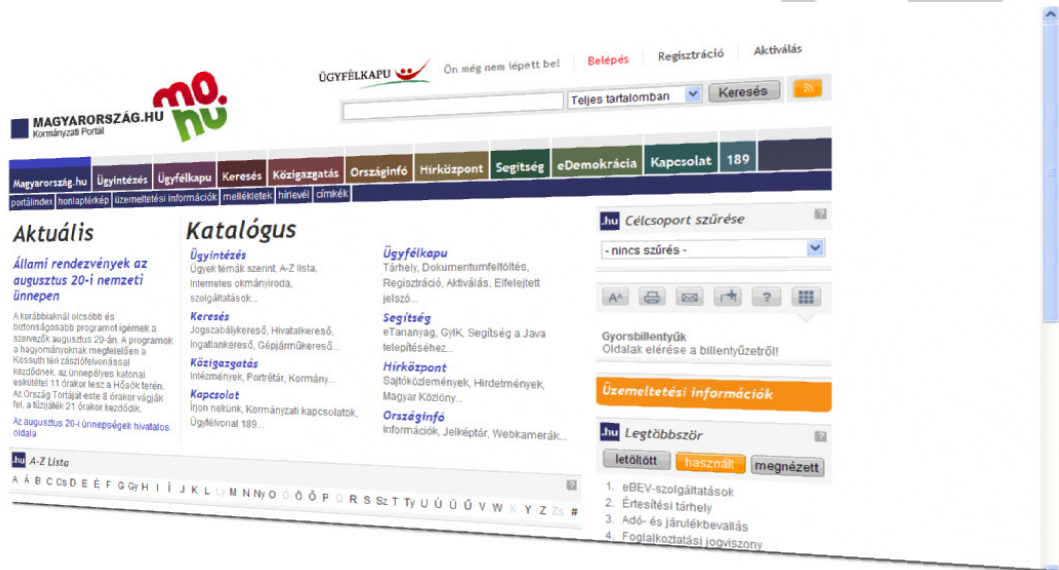
- Update szoftverek
- Tűzfal és vírus- és féregirtó

Nem utolsó sorban hardver feltétel:

- PC vagy hordozható számítógép
- Elektronikus számlák esetén mobiltelefon az egyszer használatos jelszavak fogadásához, melyet SMS-ben küldenek a belépéshez

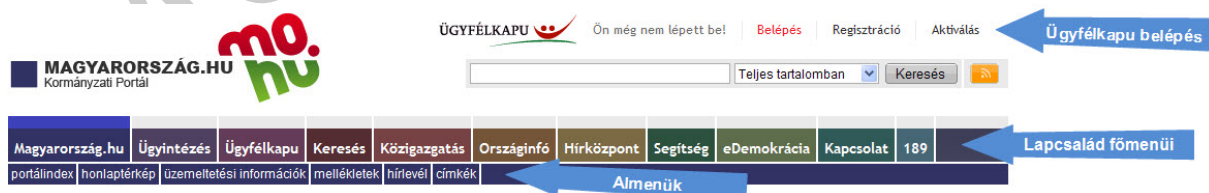
KORMÁNYZATI PORTÁL WWW.MAGYARORSZAG.HU

A teljes kormányzati hivatal elérhető a www.magyarorszag.hu portálon.



4. ábra. Kormányzati portál főoldala

Az oldal önálló tartalmi egységekből felépülő lapcsalád, a főmenükre kattintva megjelennek a témához kapcsolódó almenük.



5. ábra. Az oldal felépítése

Ha az almenük oldalai között böngészünk a navigációs ablakrészben könnyen visszajuthatunk a különböző szintekre. Jobb oldalon található az információs sáv, ahol az oldal betűmérete, nyomtatása, e-mailben küldése, valamint gyorsbillentyűk állíthatók be. Itt végezhetünk szűrést, tekinthetjük meg a legtöbbször látogatott témákat.

The screenshot shows the top navigation bar of the Hungarian government website. The main navigation menu includes: Magyarország.hu, Ügyintézés, Ügyfélkapu, Keresés, Közigazgatás (highlighted), Országinfó, Hírközpont, Segítség, eDemokrácia, Kapcsolat, and 189. Below this is a secondary menu with: intézmények, önkormányzatok, portrétár, **Üvegseb**, hivatalkereső, and címkék. The breadcrumb trail reads: Közigazgatás > Üvegseb > Intézmények > **Intézmények**. A blue arrow labeled "Navigációs történet" points to the breadcrumb trail. The main content area is titled "Intézmények" and lists various ministries with red underlined links: Miniszterelnöki Hivatal, Egészségügyi Minisztérium, Földművelésügyi és Vidékfejlesztési Minisztérium, Gazdasági és Közlekedési Minisztérium, Honvédelmi Minisztérium, Igazságügyi és Rendészeti Minisztérium, Környezetvédelmi és Vízügyi Minisztérium, Külügyminisztérium, Oktatási és Kulturális Minisztérium, Önkormányzati és Területfejlesztési Minisztérium, Pénzügyminisztérium, and Szociális és Munkaügyi Minisztérium. A blue arrow labeled "Információs sáv" points to the right-hand side of the page. This area contains a search bar for ".hu Célcsoport szűrése" (currently showing "- nincs szűrés -"), a font size adjustment section (Betűméret váltása: Aktuális beállítás : Normál), an "Üzemeltetési információk" (Operational information) section, and a "Legtöbbször" (Most viewed) section with buttons for "letöltött", "használt", and "megnézett". A list of four items is shown under "Legtöbbször": 1. eBEV-szolgáltatások, 2. Értesítési tárhely, 3. Adó- és járulékbevallás, 4. Foglalkoztatási jogviszony.

6. ábra. Navigáció

MUNKKAI

.hu Célcsoport szűrése ?

- nincs szűrés -

A^A [Print] [Email] [Share] [Help] [Grid]

Betűméret váltása:
Aktuális beállítás : Normál

Üzemeltetési információk

.hu Legtöbbször ?

letöltött **használt** megnézett

1. eBEV-szolgáltatások
2. Értesítési tárhely
3. Adó- és járulékebevallás
4. Foglalkoztatási jogviszony lekérdezése
5. Cégkereső

.hu Ugrás ide ?

Válasszon:

.hu Linkajánló ?

TIPP Magyar Közlöny
Hirdetmények
eTananyag
E-közigazgatási Tudásportál

7. ábra. Információs sáv

ÜGYFÉLKAPU REGISZTRÁCIÓ

A szolgáltatók elektronikus ügyintézéséhez elengedhetetlen az ügyfél azonosítása, regisztrálása. Ma már a legtöbb portál az aktiválásos regisztrálást helyezi előtérbe, így e-mailben vagy SMS üzenetben visszajelzést várnak. Másik formája a hiteles regisztráció, amikor személyazonossága egyértelmű és bizonyítható. Az Okmányirodában személyesen kell elindítani az ügyfélkapuba regisztrálást is. A www.magyarorszag.hu oldalon ideiglenes regisztráció kérhető, de csak 30 napig használható korlátozott szolgáltatásokkal a portál. Az ügyfélkapu regisztrációhoz személyazonosításra alkalmas hatósági igazolvánnyal, felhasználónévvel és e-mail címmel kell rendelkezünk. Ha az Okmányirodában megtörténik a felvételünk a rendszerbe, akkor 5 napon belül aktiválni kell a saját ügyfélkapunkat. Ha ez elfelejtendő, akkor újra lehet kérheti a belépéshez az internetes oldalon az egyszer használatos jelszavát. Az oldal elérhető közvetlenül a <https://ugyfelkapu.magyarorszag.hu/> internetes címen.



8. ábra. ügyfélkapu szolgáltatás

A kormányzati oldalon jól láthatóan elkülönítve megjelenik jobb oldalon felül az ügyfélkapu szolgáltatás, de lapcsalád menüben is megtalálható.



9. ábra. ügyfélkapu szolgáltatás elérése

10. ábra. Ügyfélkapu főoldala

A hitelesített regisztráció másik lehetősége az elektronikus aláírás. "Az elektronikus aláírás olyan kriptográfiai eljárás, amelynek segítségével joghatás kiváltására alkalmas, akár a kézzel írott aláírással vagy a közjegyző előtt tett aláírással egyenértékű bizonyító erejű dokumentum hozható létre a hatályos jogszabályok – elsősorban az elektronikus aláírásról szóló 2001. évi XXXV. törvény – szerint."³ Az elektronikus dokumentumok, adatok hitelesítésére szolgáló, matematikai algoritmussal készített kódsorozat, amelyet a hitelesíteni kívánt üzenethez csatolnak.

Az elektronikus aláírás általános követelményei:

- Hitelesség
- Sértetlenség
- Letagadhatatlanság
- Bizalmasság

Három szintű lehet az elektronikus aláírás:

3 Forrás: www.wikipedia.hu

- Minősített elektronikus aláírás: A minősített elektronikus aláírás a legmagasabb biztonsági szintű elektronikus aláírás. Az aláírás hitelességét minősített tanúsítvány igazolja, amelyet biztonságos aláírás-létrehozó eszköz (pl. egy speciális minősítésű intelligens kártya avagy chipkártya) segítségével hoztak létre.
- Fokozott biztonságú elektronikus aláírás: alkalmas az aláíró azonosítására pl.: chipkártya.
- Egyszerű aláírás: azonosítás céljából elhelyezett elektronikus adat. Pl.: e-mail, SMS üzenet

Az elektronikus ügyintézéshez visszajelző időpecsét is tartozhat, amely az elküldött adatállomány pontos és hiteles keletkezési idejét adó kódsorozat. Pl. ABEV szolgáltatásoknál. Két szintet különböztetnek meg: a fokozott és a minősített időpecsét.

Érkeztetés visszaigazolás

Tisztelt _____

Ön a(z) APEH részére elküldte a _____ ' típusú kitöltött dokumentumát/nyomtatványát. A dokumentumot az elektronikus közigazgatási rendszer befogadta és gondoskodik annak továbbításáról a(z) APEH részére.

Az elküldésre került dokumentum file-neve:

a befogadott dokumentum érkeztetési száma:

206080901-201004041720-417237

a befogadás hivatalos érkeztetési időpontja:

2010.04.04. 17:20

a befogadott dokumentum elektronikus lenyomata (SHA1-es algoritmussal és hexadecimális formában):

_____AB2F41B497C819E26A7B60

a befogadott dokumentumra került időpecsét elektronikus lenyomata (SHA1-es algoritmussal és hexadecimális formában):

_____6E0414EC461C4B8420F6D8CCB

11. ábra. Az ABEV visszaigazolása elektronikus beküldés esetén

Az elektronikus banki belépésekhez a bankok szerződést kötnek az ügyféllel, ahol a mobil telefon telefonszámát is rögzítik, hiszen a szolgáltatás használatához a jelszó mindig a telefonon SMS-ben érkezik meg.

1. Belépés

Lépjünk be az ügyfélkapu oldalra, a www.magyarorszag.hu oldal jobb felső sarkában lévő belépés linkre kattintva!



Lépjen be az Ügyfélkapun!

Felhasználónév:

Jelszó:

Belépés

Mégse

Még nem regisztrált? | [Elfelejtette a jelszavát?](#)

S Segítség

Ön az Ügyfélkapu bejelentkezési oldalán van. Vagy a "Belépés" gombra kattintott és szeretne belépni személyes ügyfélkapujába vagy olyan ügyfélkapus szolgáltatást hívott meg, amelyhez bejelentkezés szükséges. Amennyiben van regisztrációja és tudja bejelentkezési adatait, lépjen be! Ha még nem regisztrált, tegye meg! Ha pedig elfelejtette jelszavát, kérjen újat!

Az Ügyfélkapu részleteiről segítséget kaphat az Ügyfélkapuval foglalkozó eTananyagunkban

TOVÁBB



impresszum | jogok és feltételek | adatvédelem | biztonságtudat | kapcsolat

12. ábra. Ügyfélkapu belépés



Bejelentkezés

Ön sikeresen bejelentkezett. Néhány pillanat múlva a kért szolgáltatás oldala jön be, ha mégsem, kérjük kattintson [ide!](#)

13. ábra. Sikeres belépés

Sikeres bejelentkezés után az ügyfélkapu jobb felső ablakrészében megjelenik a bejelentkező neve.

The screenshot shows the ÜGYFÉLKAPU mo.hu website. At the top, there is a navigation bar with the logo and a user profile dropdown showing the name 'Tisztelt PÖLÖSKEINÉ HEGEDÜS HE...!' and a 'Kilépés' button. Below the navigation bar is a search bar and a menu with various services like 'Magyarország.hu', 'Ügyintézés', 'Keresés', 'Közigazgatás', etc. The main content area is titled 'Személyes ügyfélkapu' and features a sidebar with 'Értesítési tárhely' and 'Címkék' sections. The main area displays document management options like 'Beérkezett dokumentumok', 'Elküldött dokumentumok', and 'Tartótar dokumentumai'. A table lists document details such as 'Érkeztetési szám', 'Hivatkozott dokumentum', 'Beérkezés dátuma', etc. A notification box at the bottom of the main area states 'Nincs Beérkezett dokumentum.' The footer contains the website's address and legal information.

14. ábra. Ügyfélkapu nyitó oldala

Az Ügyfélkapu nyitó oldalának bal oldalán található a menüszerkezet: Értesítési tárhely, Dokumentumfeltöltés, Saját mappa, Elektronikusan intézendő ügyek, Saját adatok, Kulcstár.

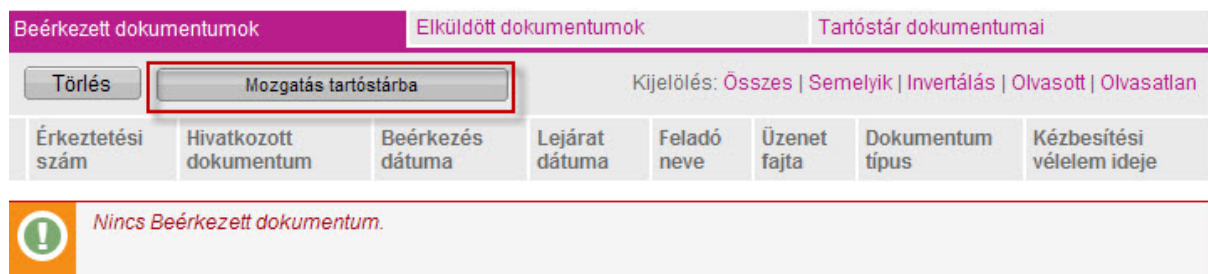
2. Értesítési tárhely

Az Értesítési tárhely az ügyfélkapuba belépésként elsőként kinyíló ablak, melyben a beérkezett üzeneteinket/dokumentumainkat tekinthetjük meg. Ez az ablakrész három részből áll: beérkezett-, elküldött dokumentumok és a tartóstár dokumentumai.



15. ábra. Értesítési tárhely

A dokumentumokat általában pdf formátumban kapjuk meg, melyet Adobe Reader programmal nyithatunk meg. A beérkezett dokumentumokat, ha fontosnak találjuk, érdemes a tartós tárból áthelyezni a Mozgatás tartóstárba gombra kattintva.



16. ábra. Beérkezett dokumentumok mozgatása tartós tárból

Beérkezett dokumentumok Elküldött dokumentumok **Tartóstár dokumentumai**

Címke kezelő ▼ Dokumentum törlése

Hozzáadás

Kijelölés: Összes | Semelyik | Invertálás | Címkézt | Címke nélküli

	Érkeztetési szám	Írány	Hivatal neve	Üzenet fajta	Dokumentum típus	Címkék
<input checked="" type="checkbox"/>	PDF	206080901- 2010.09.19. 21:02-368552	Saját dokumentum	APEH	Rendszer	Elfogadott bizonylat nyugta (18921667)
<input type="checkbox"/>	PDF	206080901- 2010.09.19. 20:58-396440	Saját dokumentum	APEH	Rendszer	Elfogadott bizonylat nyugta (18921667)
<input type="checkbox"/>	PDF	206080901- 2010.09.19. 20:57-368468	Saját dokumentum	ERTTAR	Rendszer	Visszaigazolás
<input type="checkbox"/>	PDF	206080901- 2010.09.19. 20:55-381467	Saját dokumentum	ERTTAR	Rendszer	Visszaigazolás

17. ábra. Tartóstár dokumentumai

3. Dokumentum feltöltés

A Dokumentumfeltöltése lapról a feladásra előkészített dokumentumokat tölthetjük fel, ehhez Java alkalmazás telepítése szükséges. Ha megfelelően van telepítve automatikusan bekerül a küldendő dokumentum az ablakba, melyet a Kiválaszt gombbal megerősíthet.

Személyes ügyfélkapu Hivatali kapu

Értesítési tárhely Dokumentumfeltöltés Általános dokumentumfeltöltés Egyszerűsített feltöltés

Saját mappa
Elektronikusan intézhető ügyek
Saját adatok
Kulcstár

Segítség

A kitöltött, feladásra előkészített dokumentumokat töltheti fel ezen az oldalon. Kattintson a "Kiválaszt" gombra, hogy kiválassza saját gépéről a feltölteni kívánt .kr-fájlt! A feltöltésről nyugtát kap tárhelyére.

Ha nem látja a feltöltő alkalmazást vagy az hibásan működik, esetleg frissítést kér, akkor valószínűleg nincs telepítve a gépén a megfelelő verziójú Java alkalmazás. Ebben az esetben töltsse le a Java [legfrissebb verzióját](#) vagy használja az [egyszerűsített feltöltést!](#)
[Mi a különbség az egyszerűsített és a](#)

Fájlnév	Dokumentumtípus	Címzett	Állapot	Kiválaszt
				Törlés

Kérem a dokumentum elhelyezését a tartóstárban is Hivatal választ titkosítottan kérem

Értesítés küldése Értesítési tárhely Ügyfélkapus e-mail postafiók

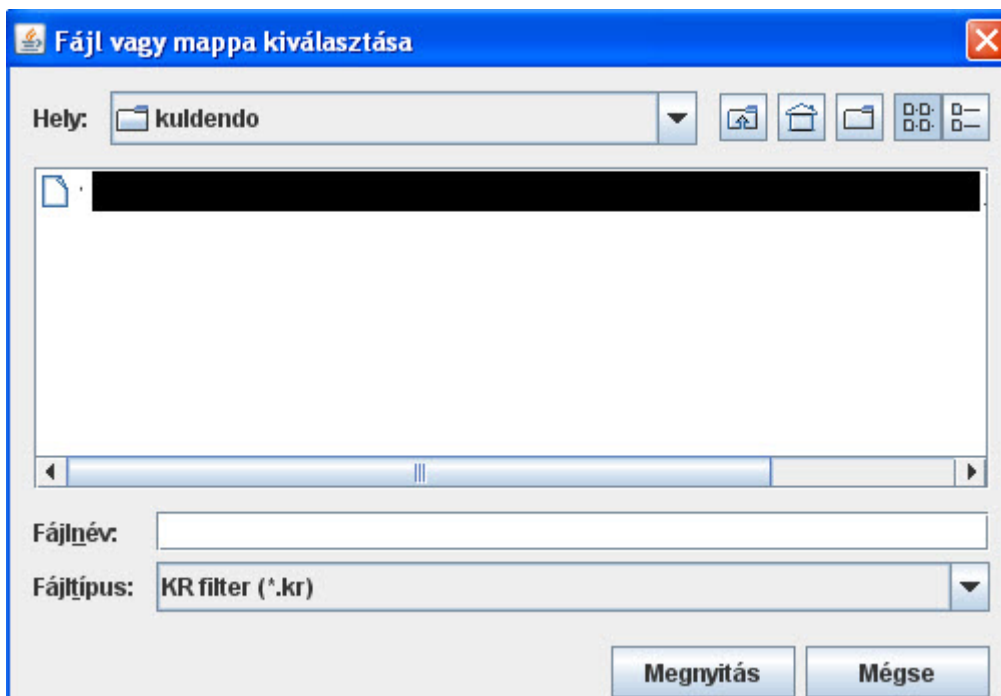
0%

Üzenet:

Feltöltés

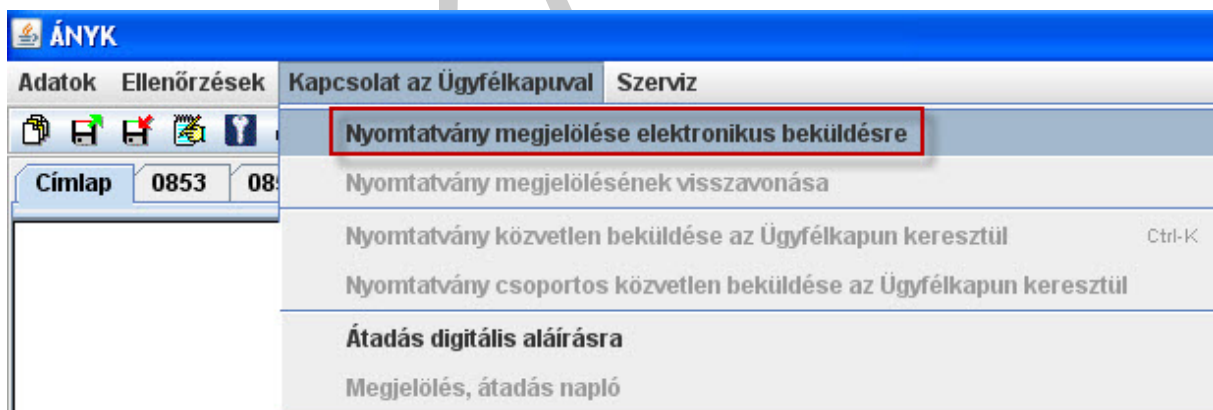
18. ábra. Dokumentumfeltöltés

Ha nem találja a dokumentumot kattintson a Kiválaszt gombra és megnyílik egy párbeszédablak, ahol a feltöltendő dokumentum található.

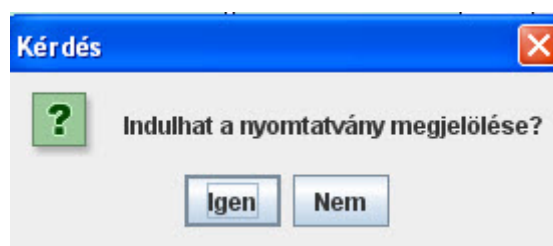


19. ábra. Feltöltendő dokumentum tallózása

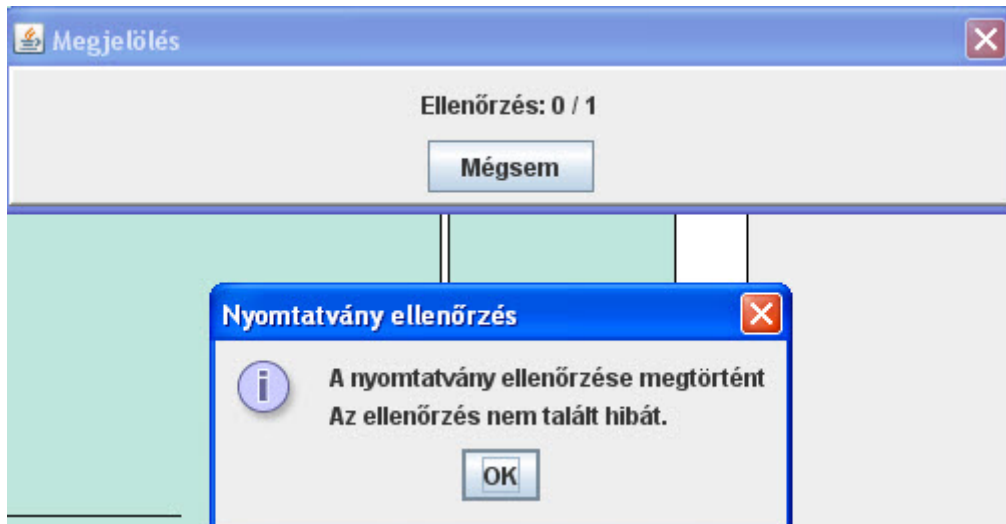
A Feltöltés gombra kattintva elküldheti. A dokumentum feltöltés az ügyfélkapu közvetlen beküldésén keresztül is megtörténhet. Nem kell belépni előre az ügyfélkapuba, hanem pl. az adóbevallások esetén a bevallást meg kell jelölni beküldésre és onnan közvetlenül elküldhetjük.



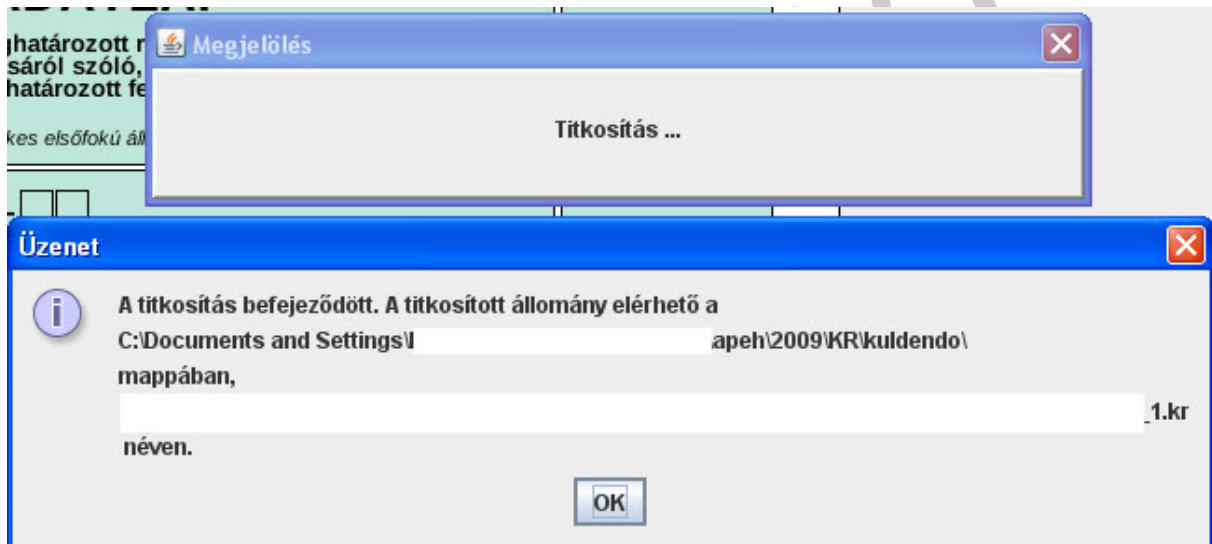
20. ábra. Közvetlen küldés_1



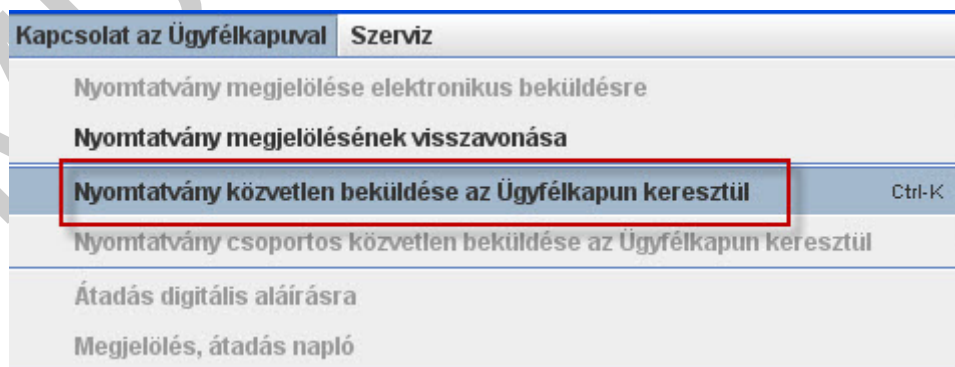
21. ábra. Közvetlen küldés_2



22. ábra. Közvetlen küldés_3



23. ábra. Közvetlen küldés_4



24. ábra. Közvetlen beküldés_5

25. ábra. Közvetlen küldés_6

A haladók feltölthetik dokumentumaikat az egyszerűsített feltöltés ablakban.

26. ábra. Egyszerűsített feltöltés

4. Elektronikusan intézhető ügyek, ügyfélkapu szolgáltatások

Ügyfélkapus regisztrációhoz kötött szolgáltatások listáját találhatjuk meg az elektronikusan intézhető ügyekre kattintva.

Személyes ügyfélkapu

Hivatali kapu

Értesítési tárhely
Dokumentumfeltöltés
Saját mappa
Elektronikusan intézhető ügyek
Saját adatok
Kulcstár

S Segítség

Ezen az oldalon az ügyfélkapus regisztrációval intézhető ügyek listáját láthatja. Az egyes szolgáltatások oldalai a linkekre kattintva, közvetlenül megnyithatók.

A listát alapértelmezetten időrendbe rendeztük (felül az újabbak). Amennyiben ábécé szerint szeretné látni, kattintson a "Név" szóra.

A lista az új szolgáltatások belépésével folyamatosan bővül.

TOVÁBBI SEGÍTSÉG AZ ÚJ-SZOLGÁLTATÁSOKRÓL

Név	Módosítás dátuma
Gazdálkodási napló (web GN) és Nitrát adatlap	2010.09.29. 12:50
GyES	2010.08.31. 14:49
Egyszerűsített munkaviszony bejelentése	2010.08.02. 11:25
Magyar Könyvvizsgálói Kamara - Adatszolgáltatás	2010.07.13. 15:06
Rendőrségi engedélyek kérése elektronikusan	2010.07.13. 08:40
Személyi jövedelemadó (szja) bevallás	2010.05.20. 10:42
Fémkereskedelemmel kapcsolatos ügyintézés	2010.04.07. 15:30
Hivatali Kapu	2010.03.08. 13:59
Járműkísérőlap rendelése	2010.03.07. 12:56
Kulcstár	2010.02.26. 13:49

eelső | előző | **következő** | utolsó 1 2 3 4 5 6 Látható: 1-10

Listanézet beállítása: 10

27. ábra. Elektronikusan intézhető ügyek

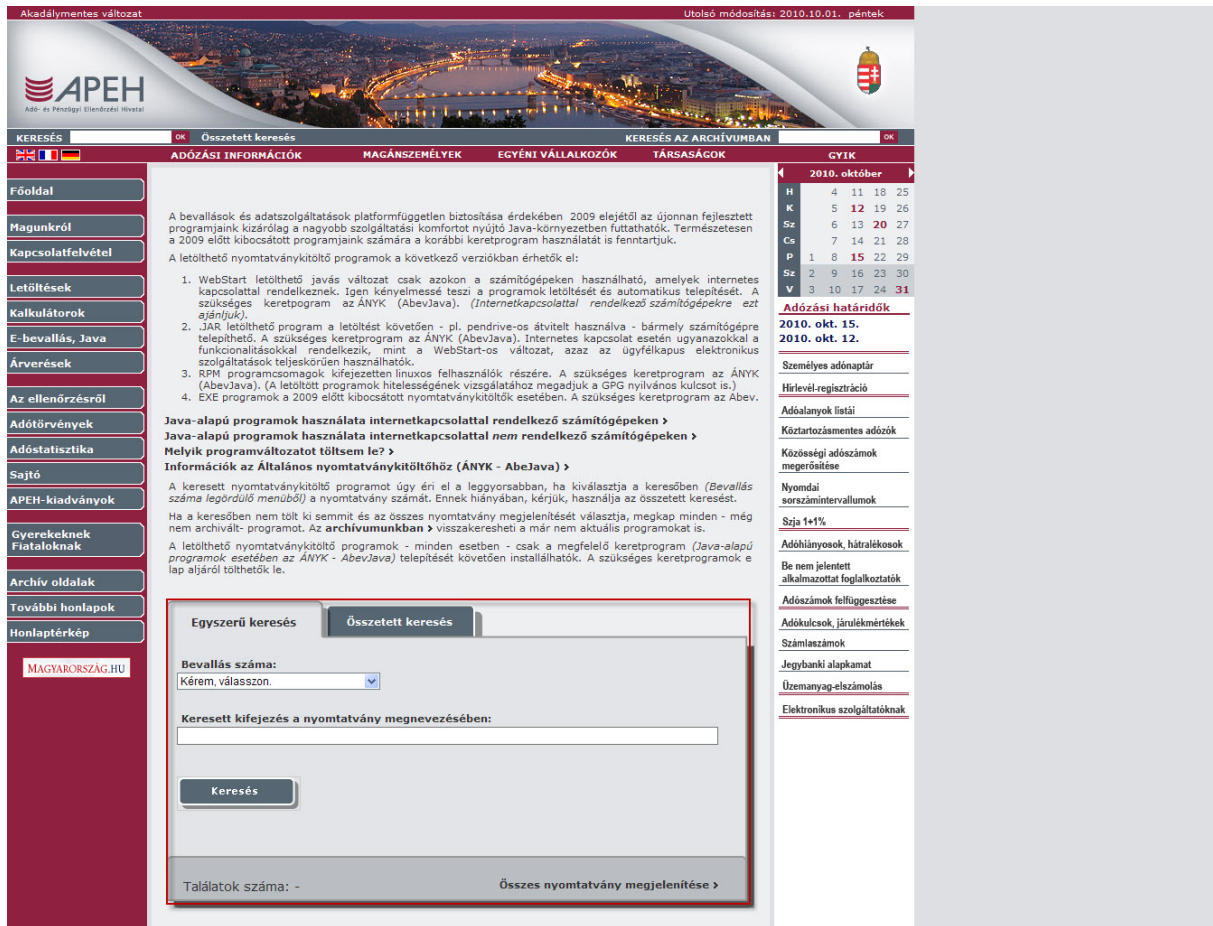
ÁNYK HASZNÁLATA

Adóbevallás elektronikus kitöltését, elküldését segíti az ÁNYK program. Ha a kormányzati portálról szeretnénk használni, /www.magyarország.hu/ az Ügyintézés lapcsaládban a Szolgáltatások almenüben találhatjuk meg.

The screenshot shows the 'ÁNYK' (General tax return filing program) page on the Hungarian Government Portal. The page features a navigation menu with options like 'Magyarország.hu', 'Ügyintézés', 'Ügyfélkapu', 'Keresés', 'Közigazgatás', 'Országinfó', 'Hírközpont', 'Segítség', 'eDemokrácia', 'Kapcsolat', and '189'. Below the menu, there is a search bar and a 'Teljes tartalomban' dropdown. The main content area is titled 'Általános nyomtatványkitöltő program (ÁNYK)'. It includes a 'Használom a szolgáltatást' button and a warning icon with the text: 'Felhívjuk figyelmét, hogy a hatósági eljárásban használatos nyomtatványokat az Általános nyomtatványkitöltő (ÁNYK) programmal lehet kitölteni. Egyes, még 2009. október 1-e előtt készült nyomtatványok - köztük az APEH több nyomtatványa - nem alkalmasak az ÁNYK-val való kitöltésre, ezért ezek kitöltéséhez továbbra is az Abev2006 program használandó. Erről tájékoztatást az érintett szerv honlapján kaphat.' Below this, there are links for 'ÁNYK: nyomtatványkitöltő keretprogram (platformfüggetlen verzió)', 'ÁNYK súgó: Abevjava nyomtatványkitöltő súgója', and 'ÁNYK gyakorlati tudnivalói'. On the right side, there is a 'Célcsoport szűrése' dropdown set to '- nincs szűrés -', a 'Betűméret váltása' section with 'Aktuális beállítás: Normál', and a 'Legtöbbször' section with buttons for 'letöltött', 'használt', and 'megnézett'. A list of services is provided: 1. eBEV-szolgáltatások, 2. Értesítési tárhely, 3. Adó- és járulékbevallás.

28. ábra. ÁNYK használata

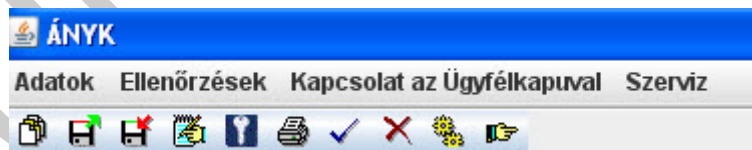
Használom a szolgáltatás részre kattintva az APEH oldalára navigál át a link.



29. ábra. APEH nyomtatványkitöltő oldala

Erről az oldalról letölthetjük a keretrendszert és a kitöltendő nyomtatványt.

1. ÁNYK szerkezete



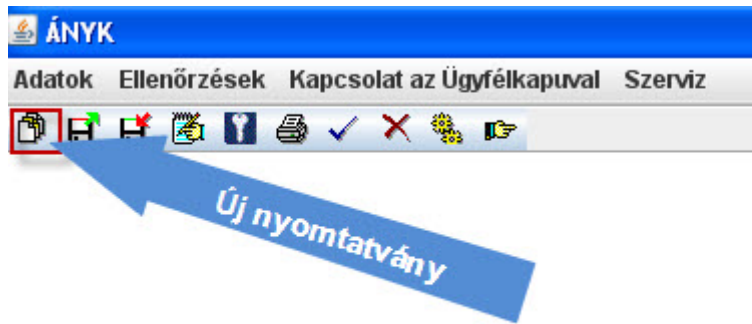
30. ábra. ÁNYK menüszerkezete

A menüsor alatt egy eszköztár található, melyben a legtöbbször használatos ikonok találhatóak meg.

Mi ebben a fejezetben csak egyszerű bevallások kezelését ismerjük meg.

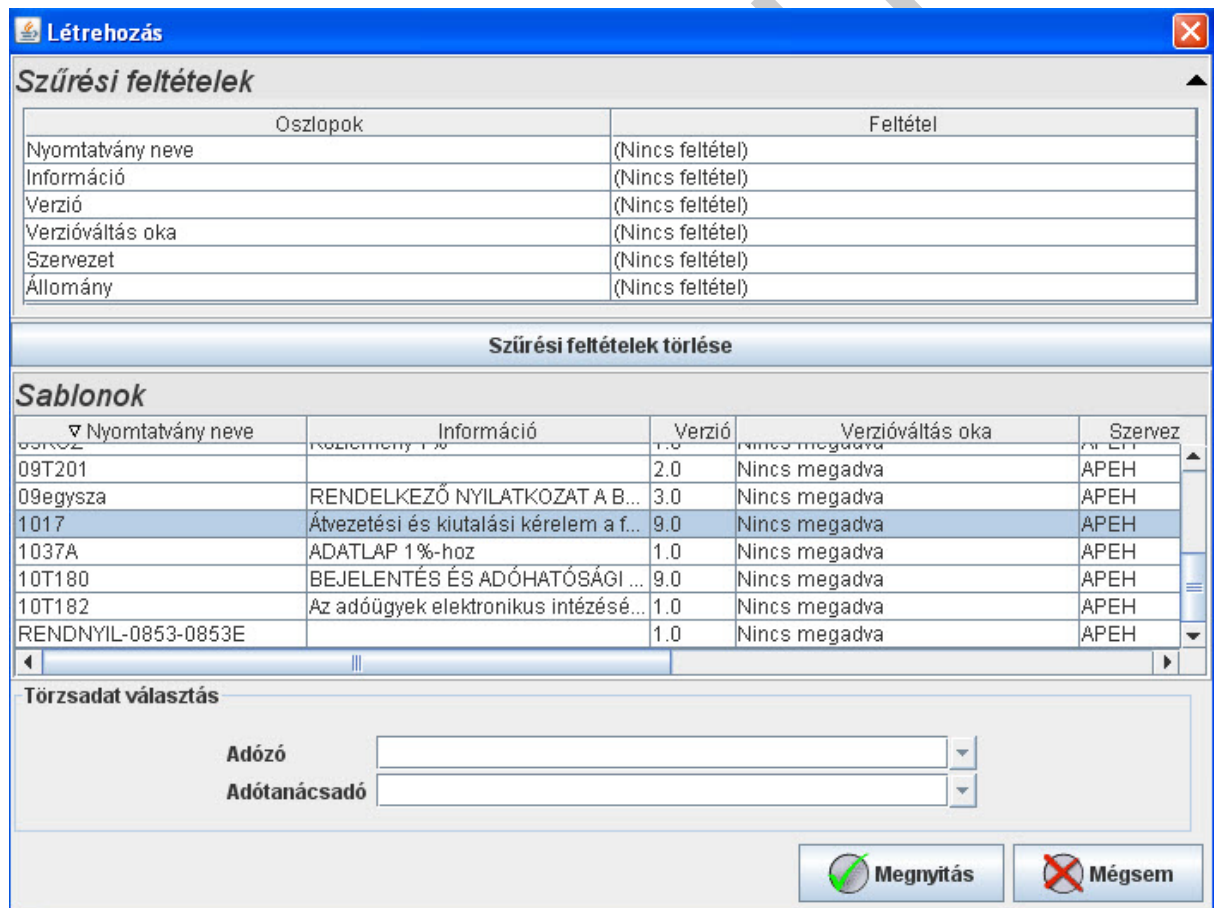
2. Új nyomtatvány megnyitása

Az Adatok menüben található Új nyomtatványra vagy az eszköztáron található ikonra kattintva tudjuk elkezdni dokumentumunk kitöltését.



31. ábra. Új nyomtatvány

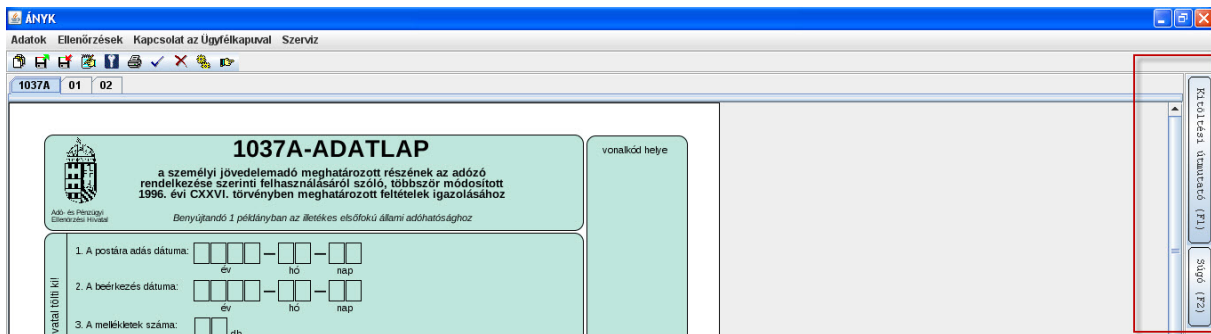
Elsőként a megnyíló párbeszédablakból a letöltött nyomtatványaink közül válasszuk ki a kitöltendő/elküldendő dokumentumot.



32. ábra. Új nyomtatvány létrehozása

3. Ellenőrzés

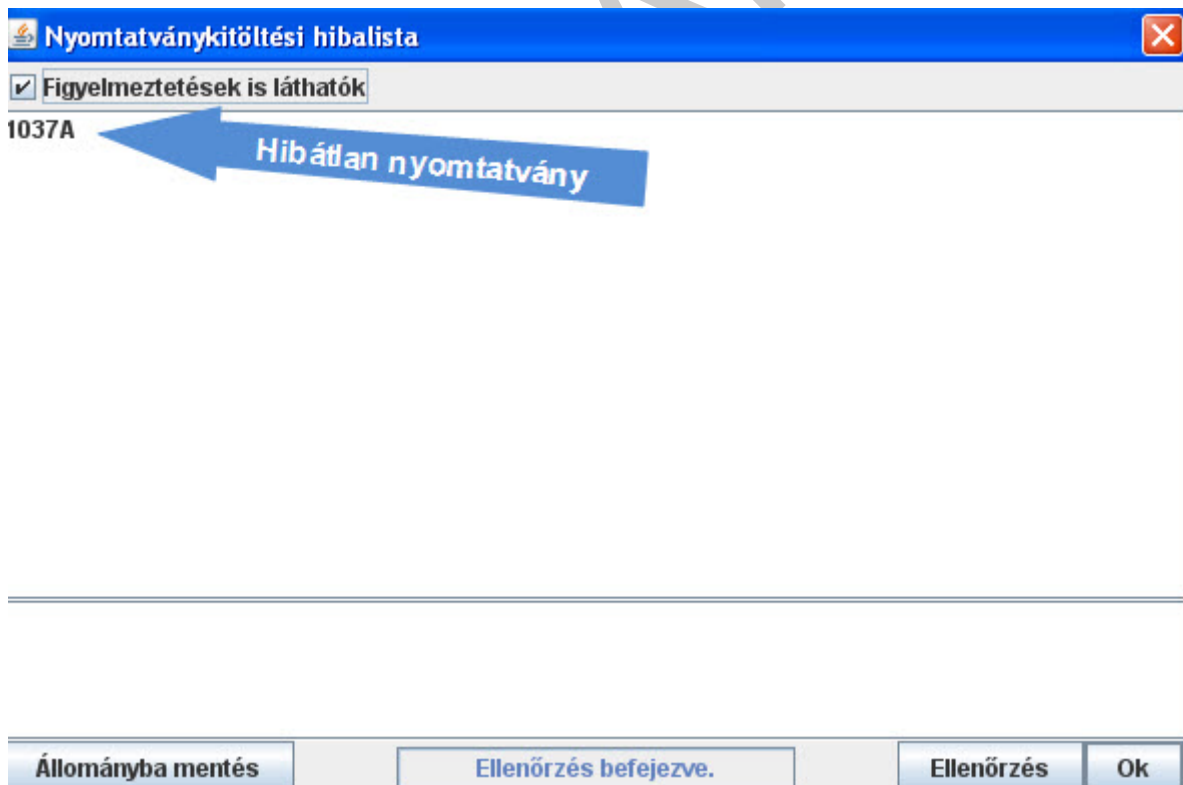
A kitöltés megkezdhetjük, ha szükséges segítséget is igénybe vehetünk, ha végeztünk ellenőrizni kell a nyomtatvány helyes kitöltését.



33. ábra. Kitöltési útmutató és Súgó használata

Kitöltési útmutató és a Segítség az ablak jobb oldalán található, valamint a Szerviz menüben is, vagy az F1 és F2 funkcióbillentyűkkel is megnyithatjuk bármelyik szolgáltatást.

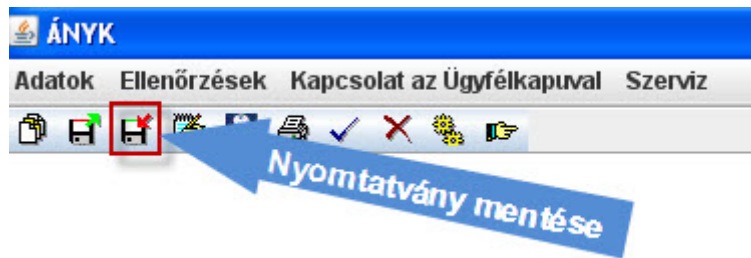
Ha ellenőriztünk és nem talált hibát a program, akkor üres ablakot kapunk a nyomtatványkitöltési hibalistában.



34. ábra. Nyomtatvány ellenőrzés

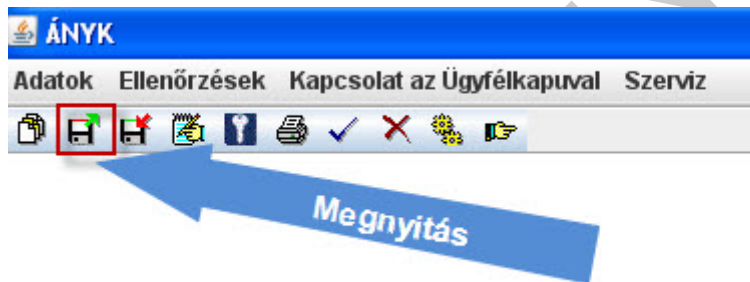
4. Nyomtatvány mentése, megnyitása

Az ellenőrzés után lehetőségünk van, vagy akár kitöltés közben is a nyomtatvány mentésére az eszköztárból vagy az Adatok menüből.



35. ábra. Nyomtatvány mentése

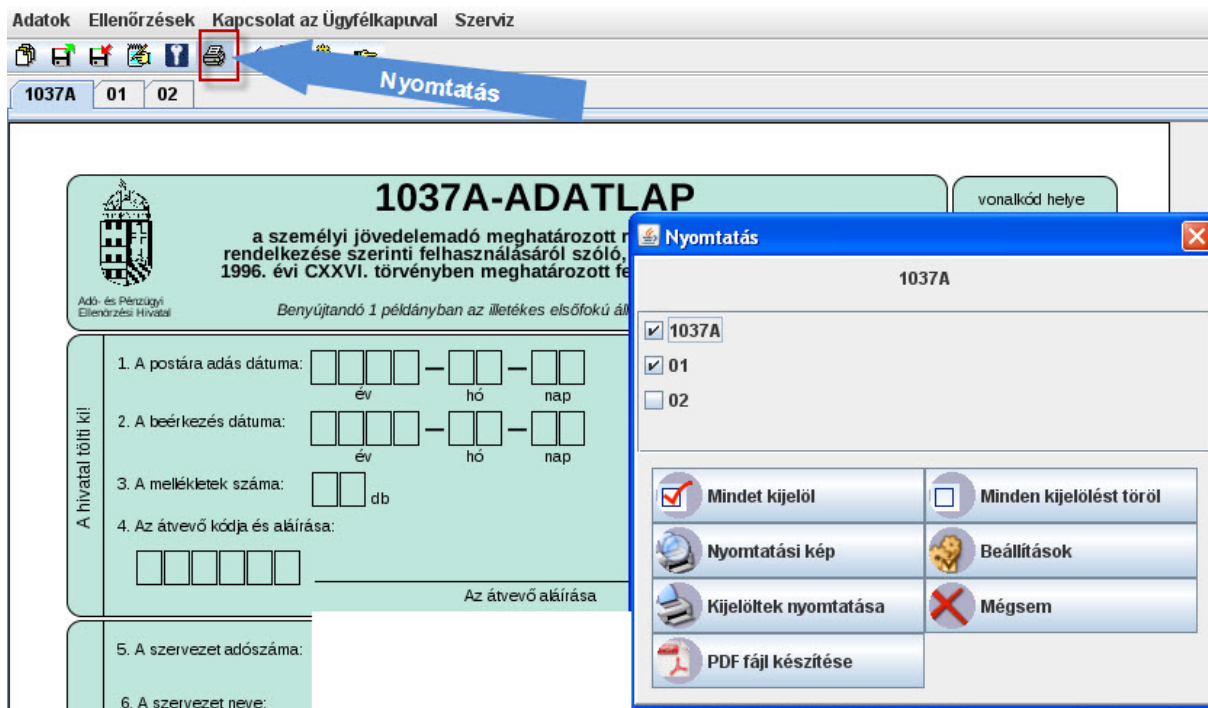
Az elmentett nyomtatványokat megnyithatjuk szintén az Adatok menüből vagy az eszköztárban található ikonra kattintva.



36. ábra. Nyomtatvány megnyitása

5. Nyomtatvány nyomtatása

A hibátlan nyomtatványokat kinyomtathatjuk az Adatok menüből vagy az eszköztárból. PDF fájl készítését is elvégezhetjük ebben az ablakban.



37. ábra. Nyomtatás

6. Nyomtatvány beküldése

Az Ügyfélkapu fejezetben a közvetlen küldés témában olvashatta, hogy a Kapcsolat az Ügyfélkapuval menüben van lehetőségünk a nyomtatvány beküldésére. (lásd 20–25. ábra)

EBEV HASZNÁLATA

Második legfontosabb szolgáltatás az eBev, melyben APEH folyószámlák-, jogosultságunk-, hibalistánk lekérdezését végezhetjük.



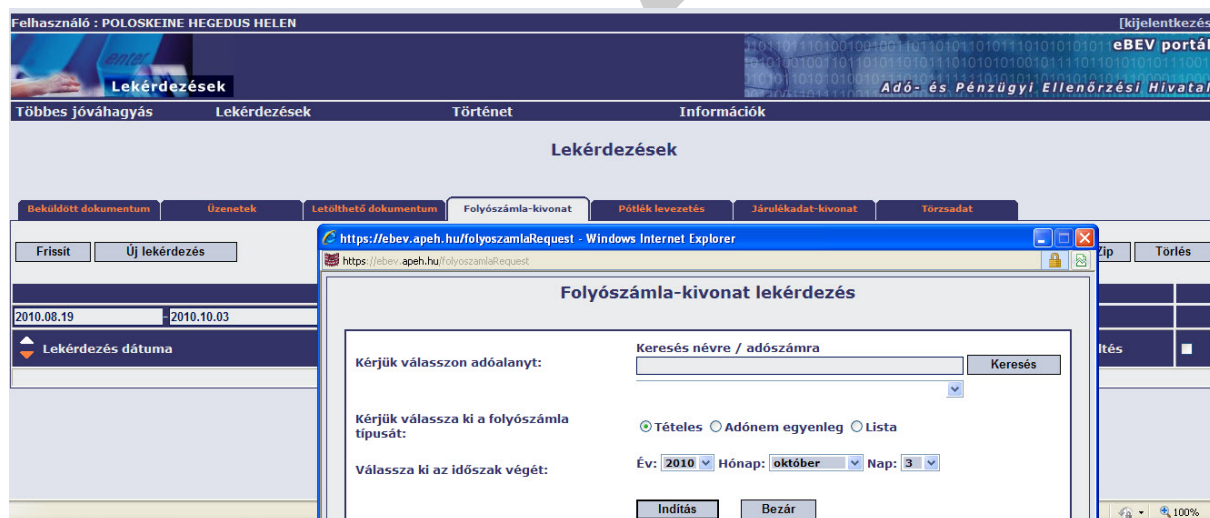
38. ábra. eBev szolgáltatás

Sikeres belépés esetén a következő nyitóképet láthatjuk.



39. ábra. eBEV portál

A Lekérdezések menüben megadhatjuk az Új lekérdezés gombra kattintva az adóalanyt és a kivonat típusát. Pár másodperc múlva már olvashatjuk az aktuális folyószámla egyenlegünket.



40. ábra. Folyószámla-kivonat lekérdezés

TANULÁSIRÁNYÍTÓ

Gondoljuk végig mi mindent ismertünk meg az előző fejezetben.

Mik voltak a fő témák?

- Elektronikus ügyintézés szintjeit
- Elektronikus ügyintézés informatikai feltételei
- Kormányzati portál www.magyarország.hu
- Az ügyfélkapu használata, regisztráció
- Ügyfélkapus szolgáltatások
- ÁNYK használata
- eBEV használata

Ha lehetséges próbáljuk ki az ÁNYK programot személyi jövedelemadó kitöltésére csoportos gyakorlat keretében.

Esettanulmányként az okmányirodai regisztrációt is javaslom végrehajtani.

Ha végig gondoltuk az anyagot akkor válaszoljunk a következő kérdésekre, hogy felmérjük tudásunkat!

ÖNELLENŐRZŐ FELADATOK

1. feladat

Definiálja az elektronikus bizonylat fogalmát!

2. feladat

Adja meg az elektronikus ügyintézés szintjeit!

3. feladat

Böngésszen aktuális híreket a kormányzati oldalról!

4. feladat

Sorolja fel az elektronikus aláírás általános követelményeit!

5. feladat

Mutassa be az elektronikus aláírás három szintjét!

MUNKATÁRNYAG

MEGOLDÁSOK

1. feladat

Az elektronikus ügyintézés elengedhetetlen kelléke az **elektronikus bizonylat**, minősített elektronikus aláírással, időpecséttel ellátott elektronikus iratok.

2. feladat

0. szint: Nincs elérhető információ

1. szint: Információ:, nem interaktív on-line tájékoztató szolgáltatás megvalósítása pl. honlapjukon keresztül tájékoztatnak

2. szint: Egyirányú interaktivitás:úrlapok, formanyomtatványok letölthetősége, de visszaküldése még hagyományos úton történik.

3. szint: Kétirányú interaktivitás:ügyiratok és dokumentumok hiteles kétirányú elektronikus továbbítása, mely elektronikus aláírással, vagy Ügyfélkapus hozzáféréssel visszaküldhető.

4. szint: Interakció, teljes körű elektronikus ügyintézés:elektronikus ügymenet, hiteles nyomtatványkitöltés, továbbítás, illeték lerovása minden elektronikus úton történik.

4. feladat

Az elektronikus aláírás általános követelményei:

- Hitelesség
- Sértetlenség
- Letagadhatatlanság
- Bizalmasság

5. feladat

Három szintű lehet az elektronikus aláírás:

- Minősített elektronikus aláírás: A minősített elektronikus aláírás a legmagasabb biztonsági szintű elektronikus aláírás. Az aláírás hitelességét minősített tanúsítvány igazolja, amelyet biztonságos aláírás-létrehozó eszköz (pl. egy speciális minősítésű intelligens kártya avagy chipkártya) segítségével hoztak létre.
- Fokozott biztonságú elektronikus aláírás: alkalmas az aláíró azonosítására pl.: chipkártya.
- Egyszerű aláírás: azonosítás céljából elhelyezett elektronikus adat. Pl.: e-mail, SMS üzenet

IRODALOMJEGYZÉK

FELHASZNÁLT IRODALOM

www.magyarország.hu

www.wikipedia.hu

Adamcsik János: Irodaszervezés II. Számalk Budapest 2002

AJÁNLOTT IRODALOM

Adamcsik János: Irodaszervezés II. Számalk Budapest 2002

A(z) 1181–06 modul 007–es szakmai tankönyvi tartalomeleme felhasználható az alábbi szakképesítésekhez:

A szakképesítés OKJ azonosító száma	A szakképesítés megnevezése:
55 481 01 0000 00 00	Általános rendszergazda
55 481 02 0000 00 00	Informatikai statisztikus és gazdasági tervező
55 481 03 0000 00 00	Telekommunikációs asszisztens
55 481 04 0000 00 00	Web-programozó
55 810 01 0010 55 01	Energetikai mérnökasszisztens
55 810 01 0010 55 02	Építettkörnyezetmérnök-asszisztens
55 810 01 0010 55 03	Faipari terméktervező
55 810 01 0010 55 04	Faipari termelésszervező
55 810 01 0010 55 05	Gépipari mérnökasszisztens
55 810 01 0010 55 06	Hálózati informatikus
55 810 01 0010 55 07	Kohómérnök asszisztens
55 810 01 0010 55 08	Könnyűipari mérnökasszisztens
55 810 01 0010 55 09	Mechatronikai mérnökasszisztens
55 810 01 0010 55 10	Műszaki informatikai mérnökasszisztens
55 810 01 0010 55 11	Vegyész mérnökasszisztens
55 810 01 0010 55 12	Vegyipari gépészmérnök-asszisztens
55 810 01 0010 55 13	Villamosmérnök-asszisztens

A szakmai tankönyvi tartalomelem feldolgozásához ajánlott óraszám: 10 óra elmélet + 10 óra gyakorlat

A(z) 1181-06 modul 002-es szakmai tankönyvi tartalomeleme felhasználható az alábbi szakképesítésekhez:

A szakképesítés OKJ azonosító száma:	A szakképesítés megnevezése
55 140 01 0000 00 00	Képzési szakasszisztens
55 481 01 0000 00 00	Általános rendszergazda
55 481 02 0000 00 00	Informatikai statisztikus és gazdasági tervező
55 481 03 0000 00 00	Telekommunikációs asszisztens
55 481 04 0000 00 00	Web-programozó
55 810 01 0010 55 01	Energetikai mérnökasszisztens
55 810 01 0010 55 02	Építettkörnyezetmérnök-asszisztens
55 810 01 0010 55 03	Faipari terméktervező
55 810 01 0010 55 04	Faipari termelészervező
55 810 01 0010 55 05	Gépipari mérnökasszisztens
55 810 01 0010 55 06	Hálózati informatikus
55 810 01 0010 55 07	Kohómérnök asszisztens
55 810 01 0010 55 08	Könnyűipari mérnökasszisztens
55 810 01 0010 55 09	Mechatronikai mérnökasszisztens
55 810 01 0010 55 10	Műszaki informatikai mérnökasszisztens
55 810 01 0010 55 11	Vegyész mérnökasszisztens
55 810 01 0010 55 12	Vegyipari gépészmérnök-asszisztens
55 810 01 0010 55 13	Villamosmérnök-asszisztens

A szakmai tankönyvi tartalomelem feldolgozásához ajánlott óraszám:

20 óra

MUNKANYAG

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

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

Kiadja a Nemzeti Szakképzési és Felnőttképzési Intézet

1085 Budapest, Baross u. 52.

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

Felelős kiadó:

Nagy László főigazgató