



Pölöskeiné Hegedüs Helén

Irodatechnika és elektronikus ügyfélkiszolgáló rendszerek, eszközök



A követelménymodul megnevezése:
Gazdálkodás, projektvezetés

A követelménymodul száma: 1181-06 A tartalomazonosító 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.

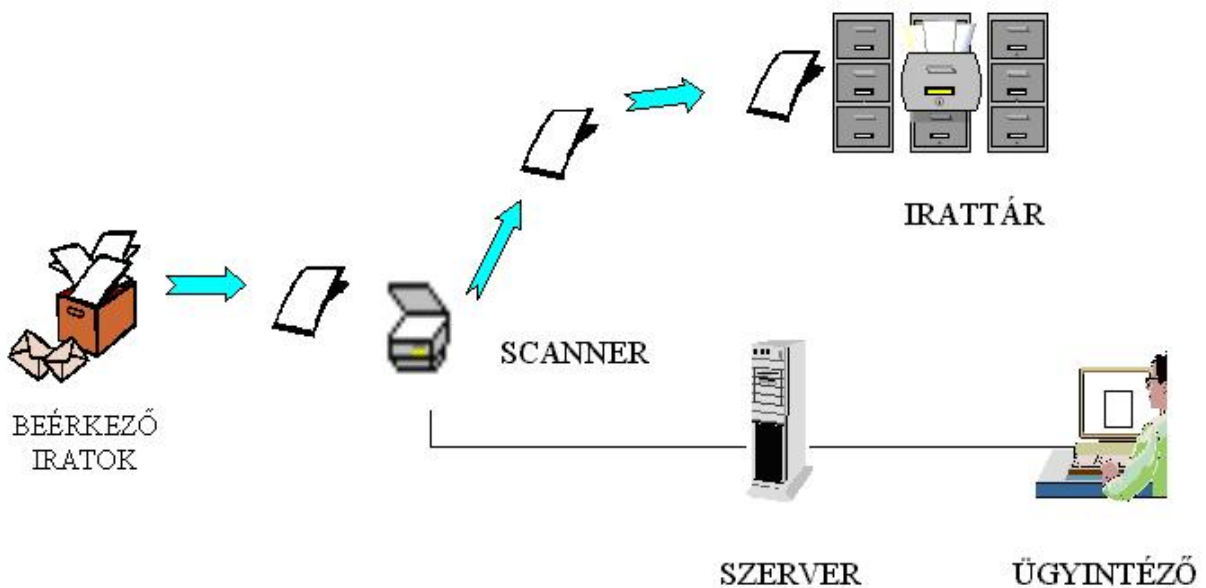
Az irodai technológia másik meghatározó eleme az erőforrás, ezért a következő a alfejezetben az irodában található technikai erőforrásokat gyűjtsük össze.

AUTOMATIZÁLT IRODA, KORSZERŰ IRODATECHNIKA

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

Automatizált iroda főbb funkciói:

- Ügyiratbevitel
- 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;
 - szkennel;
 - digitális fényképezők;
 - nyomtató;
 - multifunkciós eszközök.



2. ábra. Multifunkciós eszköz

- Mobilszámítógépek
 - Notebook,
 - PDA, a digitális személyi asszisztens,
- Különleges perifériák
 - Levélágító 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_munkaanyag_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_munkaanyag_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_munkaanyag_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 felajánlott 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

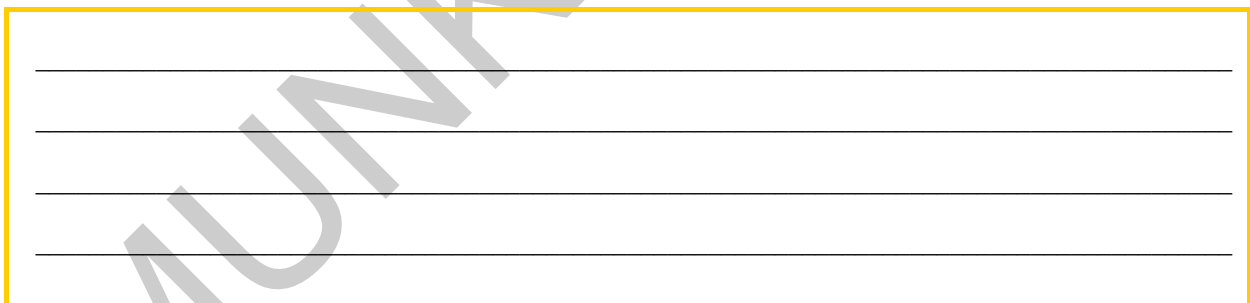
Most nyíló irodában véleményét kéri, milyen technikai eszközöket szerezzenek be! Tegyen javaslatot az eszközök listájára!



MUNKANYAG

2. feladat

Fogalmazza meg a hagyományos iroda elemeit!



MUNKANYAG

3. feladat

Sorolja fel az ügyvitelszervezés feladatait!

4. feladat

Melyek az ügyvitelszervezés szabályzatait?

This image shows a single sheet of white paper with horizontal blue or grey ruling lines. A large, light-colored watermark with the words "PINK PAPER" is oriented diagonally across the page from the bottom-left towards the top-right. The paper has a thin yellow border around its edges.

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;
 - szkennerek;
 - digitális fényképezők;
 - nyomtató;
 - multifunkciós eszközök.
- Mobilszámítógépek
 - Notebook,
 - PDA, a digitális személyi asszisztens,
- Különleges perifériák
 - Levélgépek berendezés: ennek több fajtája létezik, a papírkép digitalizálására alkalmas eszköztől a diaképek digitalizálásához készített eszközökig.
 - Pen-drive
 - Chip-kártya
 - Plotter
 - Ujjlenyomat olvasó
 - IP telefonia: az Internet segítségével lehet az eszközzel telefonálni. Ez a hagyományos kapcsolt vonali telefonáláshoz 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 cserére! 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 ügyintéризést, hiszen nincs időhöz kötve, a szolgáltatás bármikor elérhető, így kényelmesebb az ügyfél számára. Ehhez bizonyos technikai feltételekkel kell rendelkeznie annak az ügyfélnek, aki szeretné ügyeit így intézni.



3. ábra. *www.magyarország.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.magyarország.hu>

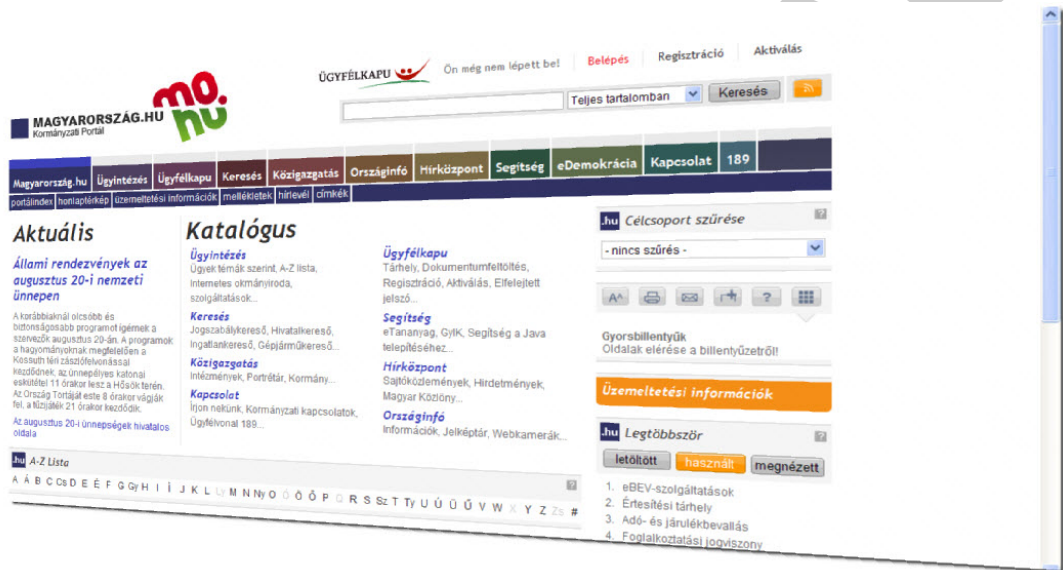
- Update szoftverek
- Tűzfal és vírus- és féregirtó

Nem utolsó sorban hardver feltétel:

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

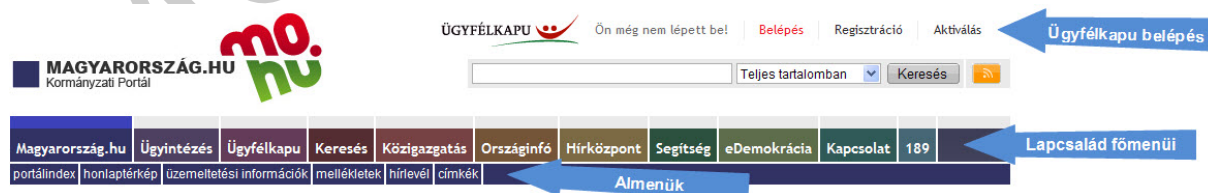
KORMÁNYZATI PORTÁL WWW.MAGYARORSZAG.HU

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 displays the top navigation bar of the Hungarian Government website. The main navigation menu includes links for Magyarország.hu, Ügyintézés, Ügyfélkapu, Keresés, Közigazgatás (highlighted), Országinfo, Hírközpont, Segítség, eDemokrácia, Kapcsolat, and 189. Below this, a secondary menu lists various services like intézmények, önkormányzatok, portrétár, üvegseb, hivatalkereső, and címkék.

The breadcrumb trail shows the path: Közigazgatás » Üvegseb » Intézmények. A blue arrow points to the 'Navigációs történet' (Navigation history) link. The main heading is 'Intézmények'.

On the left, there is a section for 'Címkék' (Tags) with a list of tags including 'üvegseb', 'intézmény', and 'linkek'. Below this is a 'Értékelje a cikket!' (Rate the article!) section with a star rating from 1 to 5.

In the center, a list of government ministries is provided, including the Ministry of Health, Ministry of Agriculture, Ministry of Economic Affairs, Ministry of Environment, Ministry of Education, Ministry of Culture, Ministry of Finance, and Ministry of Social Affairs.

On the right, the 'Információs sáv' (Information bar) contains a search box, a printer icon, a mail icon, a help icon, and a grid icon. Below this, there is a section for 'Üzemeltetési információk' (Operational information) and a 'Legtöbbször' (Most viewed) section with a list of popular topics.

6. ábra. Navigáció

.hu Célcsoport szűrése

- nincs szűrés -

A^A

?

Betűméret váltása:
Aktuális beállítás : Normál

Üzemeltetési információk

.hu Legtöbbször

letöltött
használt
megnézett

- eBEV-szolgáltatások
- Értesítési tárhely
- Adó- és járulékevallás
- Foglalkoztatási jogviszony
lekérdezése
- 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 aktiválós 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 elfelejténé, akkor újra lehet kérheti a belépéshez az internetes oldalon az egyszer használatos jelszavát. Az oldal elérhető közvetlenül a <https://ugyfelkapu.magyarorszag.hu/> internetes címen.

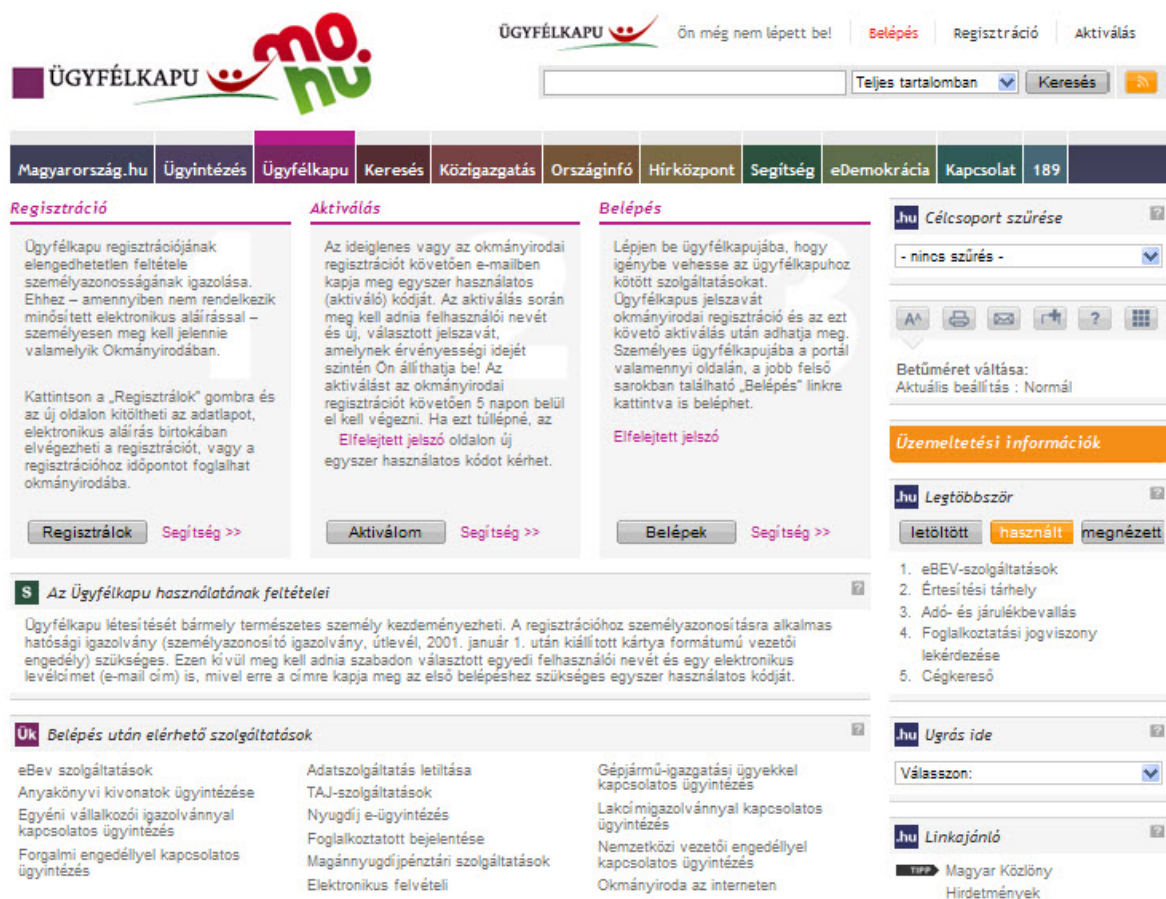


8. ábra. ügyfélkapu szolgáltatás

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.magyarország.hu oldal jobb felső sarkában lévő belépés linkre kattintva!







Lépjen be az Ügyfélkapun!

Felhasználónév:

Jelszó:

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.

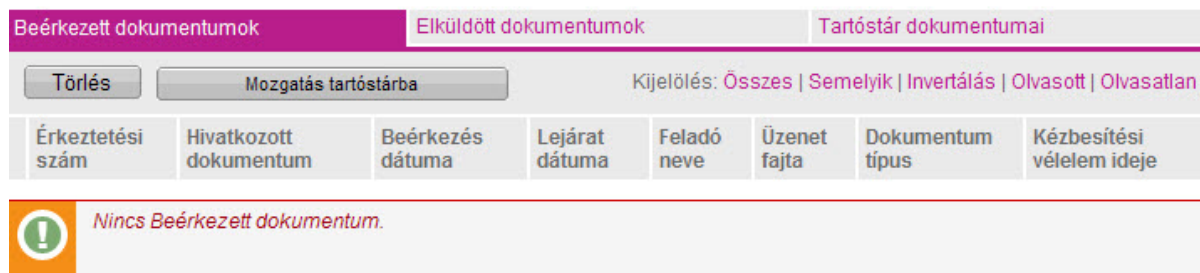
The screenshot shows the main interface of the Hungarian Government's e-Government Portal (ÜGYFÉLKAPU). At the top, the user is logged in as "Tisztelt PÖLÖSKEINÉ HEGEDÜS HE...! Ön bejelentkezett" with a "Kilépés" (Logout) button. Below the navigation bar, the "Személyes ügyfélkapu" (Personal e-Government Portal) section is active. On the left, a sidebar contains links to "Értesítési tárhely" (Notification storage), "Dokumentumfeltöltés" (Document upload), "Saját mappa" (My map), "Elektronikusan intézhető ügyek" (Electronically manageable cases), "Saját adatok" (My data), and "Kulcsár" (Key). The main content area shows a table of documents, but it is currently empty, displaying a message: "Nincs Beérkezett dokumentum." (No Incoming documents). The table headers include "Beérkezett dokumentumok" (Incoming documents), "Elküldött dokumentumok" (Outgoing documents), and "Tartótar dokumentumai" (Storage documents). The table columns are: "Érkezési szám" (Arrival number), "Hivatkozott dokumentum" (Referenced document), "Beérkezés dátuma" (Arrival date), "Lejárat dátuma" (Expiration date), "Feladó neve" (Sender name), "Üzenet fajta" (Message type), "Dokumentum típus" (Document type), and "Kézbesítési vélelem ideje" (Delivery estimate time). At the bottom, there is a footer with links to "Magyarország.hu", "Ügyintézés", "Ügyfélkapu", "Keresés", "Közigazgatás", "Országinfo", "Hírközpont", "Segítség", "eDemokrácia", "Kapcsolat", and "189".

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.

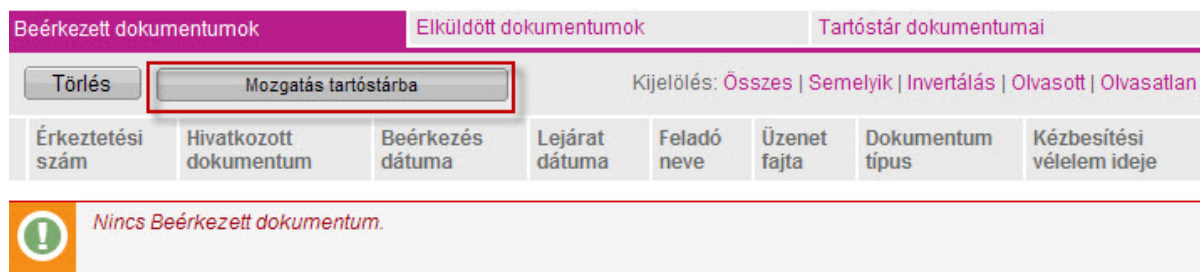
2. Értesítési tárhely

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 | Címkezett | Címke nélküli

	Érkeztetési szám	Irány	Hivatal neve	Üzenet fajta	Dokumentum típus	Címkék
☒	PDF	206080901- 2010.09.19. 21:02-368552	Saját dokumentum	APEH	Rendszer	Elfogadott bizonylat nyugta (18921667)
☐	PDF	206080901- 2010.09.19. 20:58-396440	Saját dokumentum	APEH	Rendszer	Elfogadott bizonylat nyugta (18921667)
☐	PDF	206080901- 2010.09.19. 20:57-368468	Saját dokumentum	ERTTAR	Rendszer	Visszaigazolás
☐	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

Saját mappa

Elektronikusan intézhető ügyek

Saját adatok

Kulcstár

S 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](#)

Általános dokumentumfeltöltés

Egyszerűsített feltöltés

Fájlnév	Dokumentumtípus	Címzett	Állapot

☐ Kérem a dokumentum elhelyezését a tartóstárban is
 ☐ Hivatal választ titkosítottan kérem

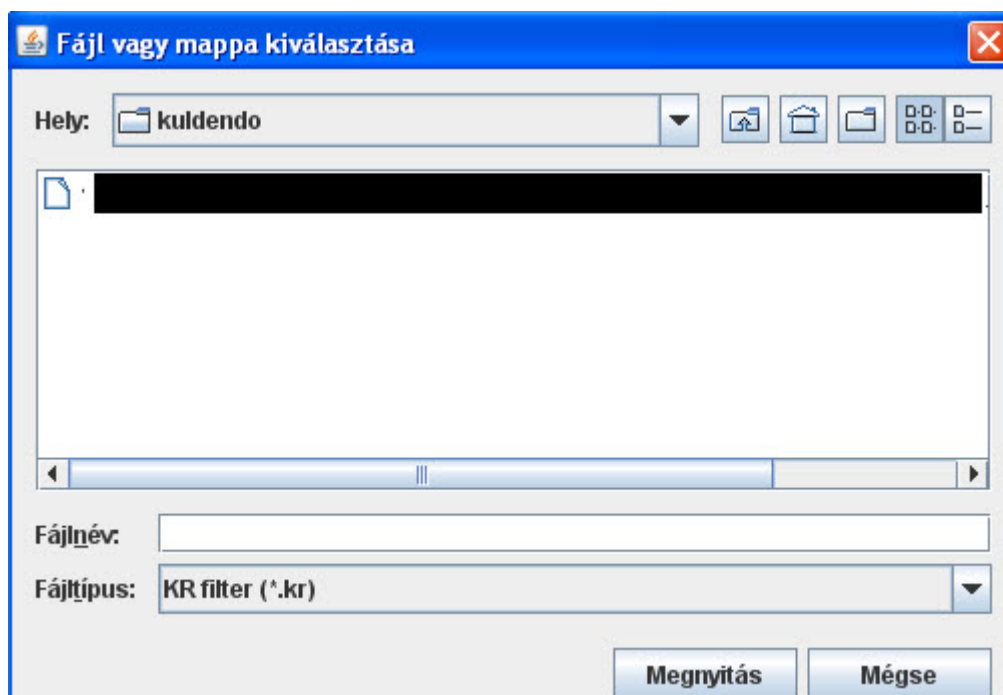
Értesítés küldése ☐ Értesítési tárhely ☒ Ügyfélkapus e-mail postafiók

0%

Üzenet:

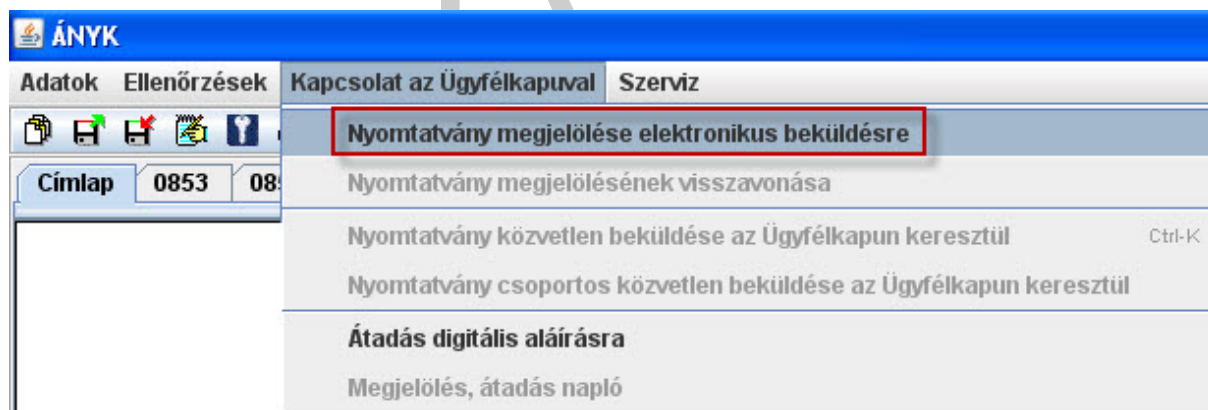
18. ábra. Dokumentumfeltöltés

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

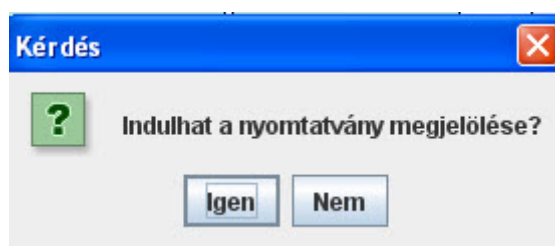


19. ábra. Feltöltendő dokumentum tallózása

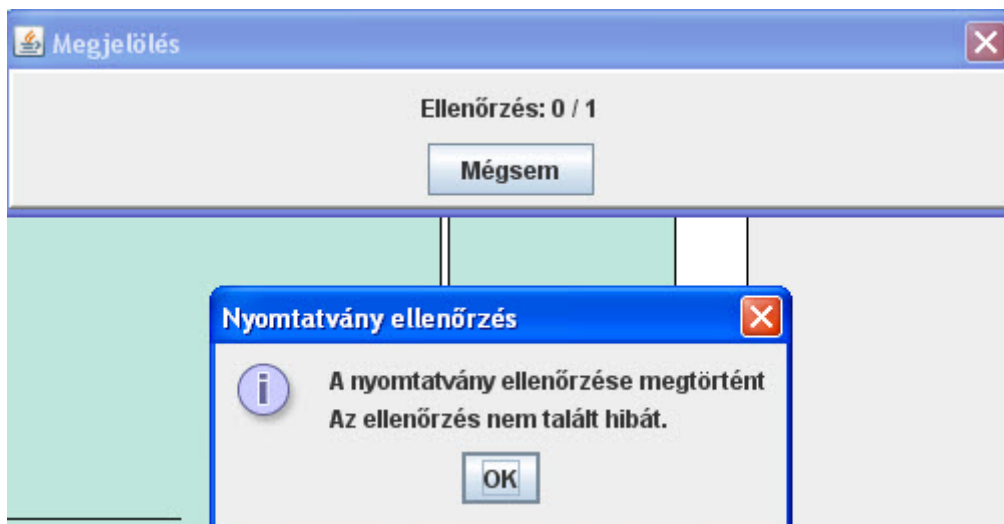
A Feltöltés gombra kattintva elküldheti. A dokumentum feltöltés az ügyfélkapu közvetlen beküldésén keresztül is megtörténhet. Nem kell belépni előre az ügyfélkapuba, hanem pl. az adóbevallások esetén a bevallást meg kell jelölni beküldésre és onnan közvetlenül elküldhetjük.



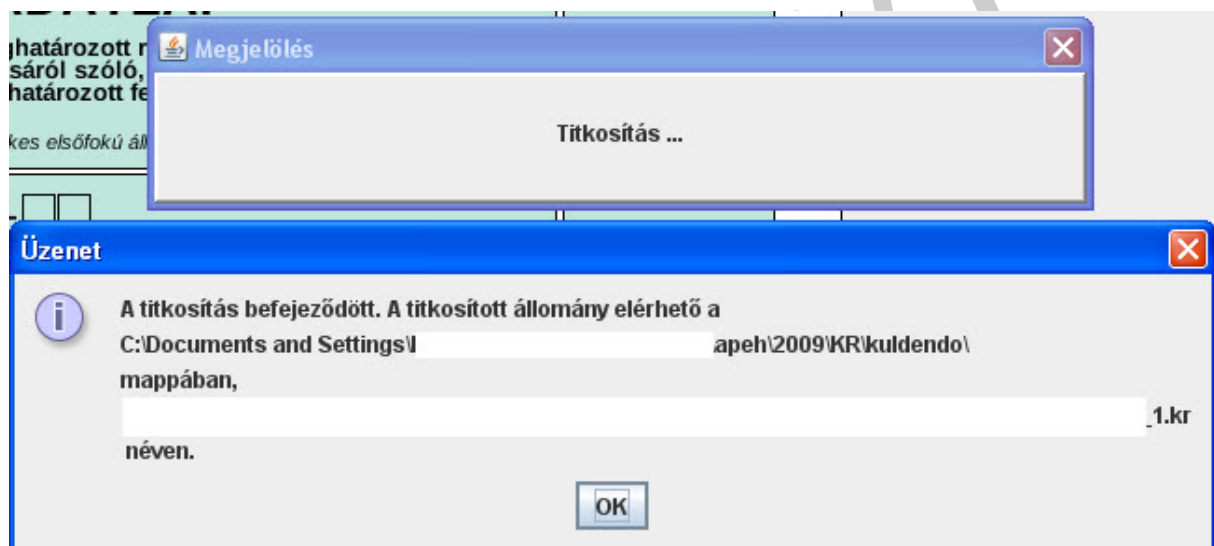
20. ábra. Közvetlen küldés_1



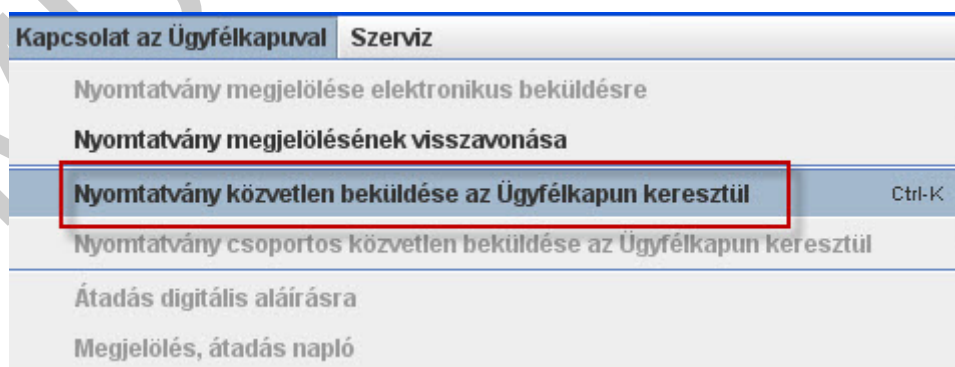
21. ábra. Közvetlen küldés_2



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

Kulcsár

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 ÜK-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 Könyvtárszövetség 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
Kulcsár	2010.02.26. 13:49

első | előző | következő | utolsó 1 2 3 4 5 6

Látható: 1-10

Listanézet beállítása: 10 Beállít

27. ábra. Elektronikusan intézhető ügyek

ÁNYK HASZNÁLATA

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

ÜGYFÉLKAPU

Ön még nem lépett be! Belépés Regisztráció Aktiválás

ÜGYINTÉZÉS Kormányzati Portál

Teljes tartalomban Keresés

Magyarország.hu Ügyintézés Ügyfélkapu Keresés Közigazgatás Országinfó Hírközpont Segítség eDemokrácia Kapcsolat 189

ügyek internetes okmányiroda jogszabálykereső szolgáltatások dokumentumok címkék

Ügyintézés » Szolgáltatások »

Általános nyomtatványkitöltő program (ÁNYK)

A szolgáltatás adatai

Intézmény: Adó- és Pénzügyi Ellenőrzési Hivatal

Regisztráció: Regisztrációt nem igényel

Módosítás dátuma: 2009.10.02.

Használok a szolgáltatást

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.

ÁNYK: nyomtatványkitöltő keretprogram (platformfüggetlen verzió)

ÁNYK súgó: Abevjava nyomtatványkitöltő súgója

ÁNYK gyakorlati tudnivalói

Címkék

dokumentumfeltöltés, Abev, apeh, ányk, dokumentumfeltöltő, adó, nyomtatvány, általános, adóbevallás, ebev

Értékelje a cikket!

Célcsoport szűrése

- nincs szűrés -

Betűméret váltása: Aktuális beállítás: Normál

Üzemeltetési információk

Legtöbbször

letöltött használt megnézett

- eBEV-szolgáltatások
- Értesítési tárhely
- Adó- és járulékbeküldés

28. ábra. ÁNYK használata

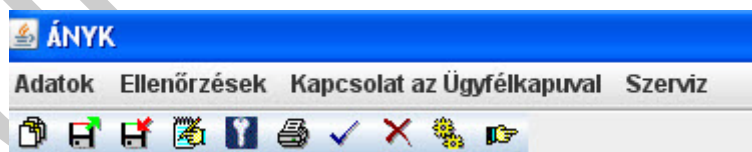
Használok a szolgáltatás részre kattintva az APEH oldalára navigál át a link.



29. ábra. APEH nyomtatványkitöltő oldala

Erről az oldalról letölthetjük a keretrendszert és a kitöltendő nyomtatványt.

1. ÁNYK szerkezete



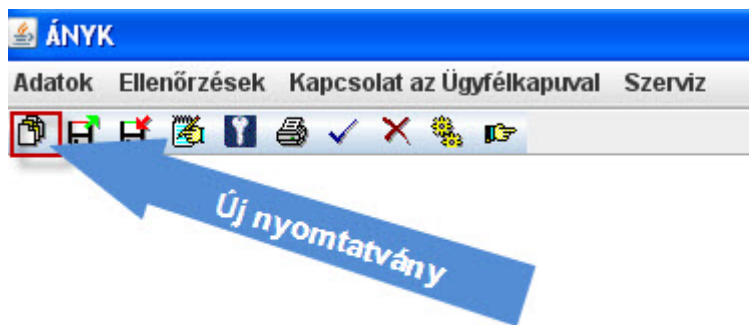
30. ábra. ÁNYK menüszerkezete

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

The screenshot shows the 'Létrehozás' (Creation) dialog box. It has a title bar with a close button. The main content is divided into several sections:

- Szűrési feltételek** (Filtering conditions): A table with two columns: 'Oszlopok' (Columns) and 'Feltétel' (Condition). The rows are:

Oszlopok	Feltétel
Nyomtatvány neve	(Nincs feltétel)
Információ	(Nincs feltétel)
Verzió	(Nincs feltétel)
Verzióváltás oka	(Nincs feltétel)
Szervezet	(Nincs feltétel)
Állomány	(Nincs feltétel)
- Szűrési feltételek törlése** (Deletion of filtering conditions): A section for removing filters.
- Sablonok** (Templates): A table with five columns: 'Nyomtatvány neve' (Form name), 'Információ' (Information), 'Verzió' (Version), 'Verzióváltás oka' (Reason for version change), and 'Szervezet' (Organization). The rows are:

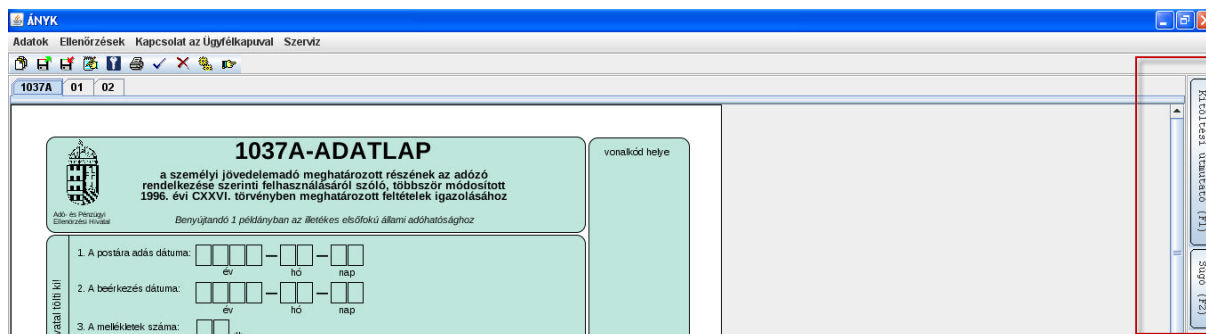
Nyomtatvány neve	Információ	Verzió	Verzióváltás oka	Szervezet
09T201	RENDELKEZŐ NYILATKOZAT A B...	2.0	Nincs megadva	APEH
09egysza	RENDELKEZŐ NYILATKOZAT A B...	3.0	Nincs megadva	APEH
1017	Átvezetési és kiutalási kérelem a f...	9.0	Nincs megadva	APEH
1037A	ADATLAP 1%-hoz	1.0	Nincs megadva	APEH
10T180	BEJELENTÉS ÉS ADÓHATÓSÁGI ...	9.0	Nincs megadva	APEH
10T182	Az adóügyek elektronikus intézése...	1.0	Nincs megadva	APEH
RENDNYIL-0853-0853E		1.0	Nincs megadva	APEH
- Törzsadat választás** (Main data selection): Two dropdown menus for 'Adózó' (Taxpayer) and 'Adótanácsadó' (Tax advisor).

At the bottom right, there are two buttons: 'Megnyitás' (Open) with a green checkmark icon and 'Mégsem' (Cancel) with a red X icon.

32. ábra. Új nyomtatvány létrehozása

3. Ellenőrzés

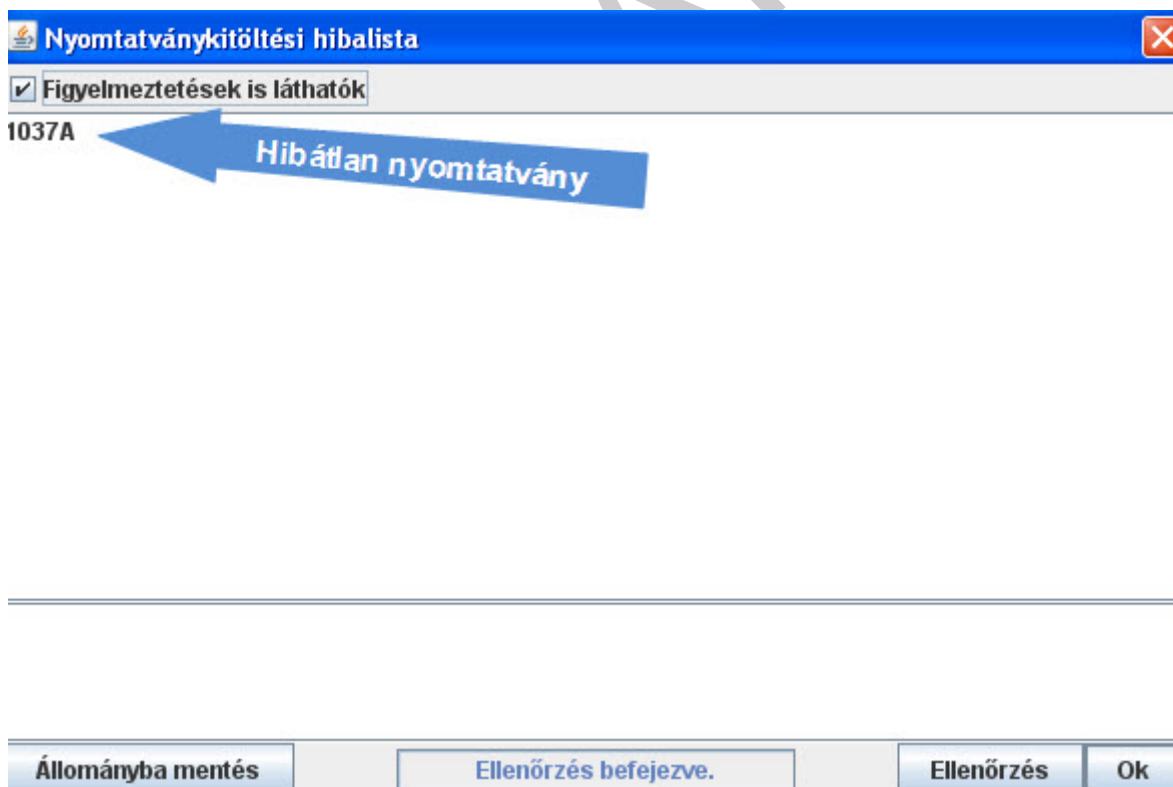
A kitöltés megkezdhetjük, ha szükséges segítséget is igénybe vehetünk, ha végeztünk ellenőrizni kell a nyomtatvány helyes kitöltését.



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.

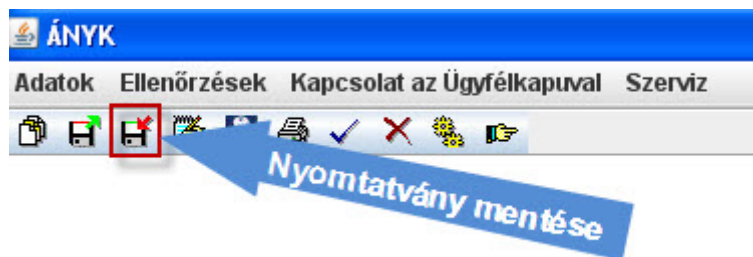
Ha ellenőriztünk és nem talált hibát a program, akkor üres ablakot kapunk a nyomtatványkitöltési hibalistában.



34. ábra. Nyomtatvány ellenőrzés

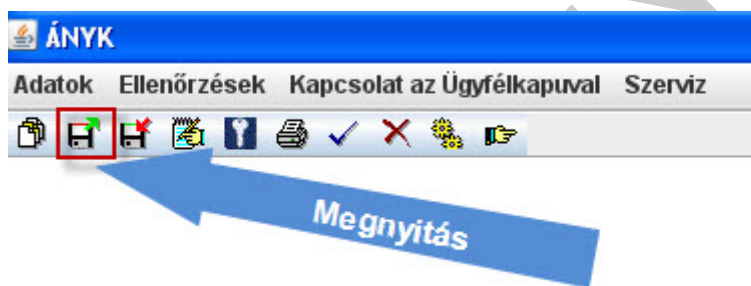
4. Nyomtatvány mentése, megnyitása

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



35. ábra. Nyomtatvány mentése

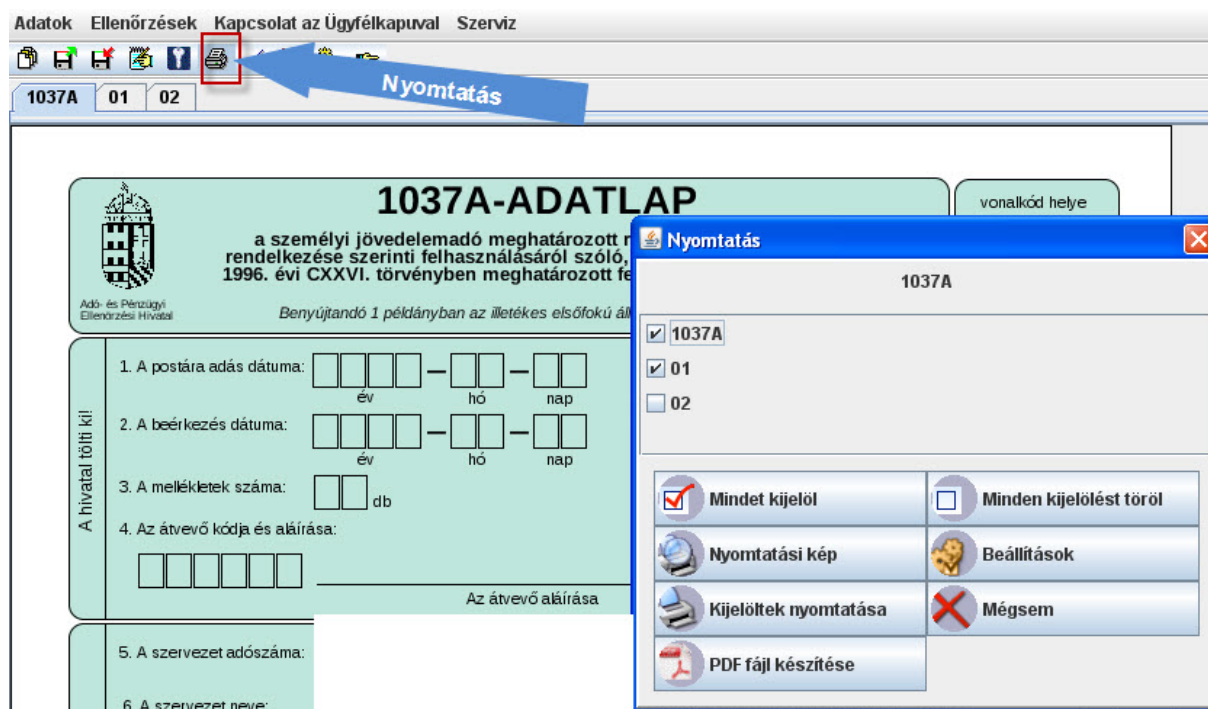
Az elmentett nyomtatványokat megnyithatjuk szintén az Adatok menüből vagy az eszköztárban található ikonra kattintva.



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.



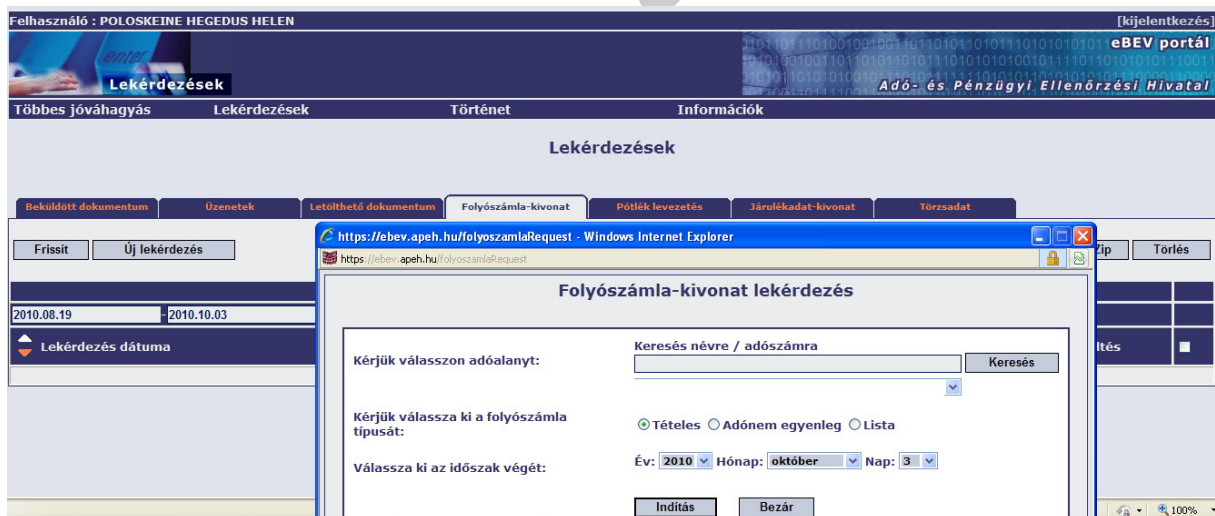
38. ábra. eBev szolgáltatás

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.magyarorszag.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!

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

55 481 01 0000 00 00

55 481 02 0000 00 00

55 481 03 0000 00 00

55 481 04 0000 00 00

55 810 01 0010 55 01

55 810 01 0010 55 02

55 810 01 0010 55 03

55 810 01 0010 55 04

55 810 01 0010 55 05

55 810 01 0010 55 06

55 810 01 0010 55 07

55 810 01 0010 55 08

55 810 01 0010 55 09

55 810 01 0010 55 10

55 810 01 0010 55 11

55 810 01 0010 55 12

55 810 01 0010 55 13

A szakképesítés megnevezése:

Általános rendszergazda

Informatikai statisztikus és gazdasági tervező

Telekommunikációs asszisztens

Web-programozó

Energetikai mérnökasszisztens

Épített-környezetmérnök-asszisztens

Faipari terméktervező

Faipari termelésszervező

Gépipari mérnökasszisztens

Hálózati informatikus

Kohómérnök asszisztens

Könnyűipari mérnökasszisztens

Mechatronikai mérnökasszisztens

Műszaki informatikai mérnökasszisztens

Vegyész mérnökasszisztens

Vegyipari gépészmérnök-asszisztens

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 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	Könnnyűipari 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