

**NAGY BARBARA ZSUZSA**

## **Az ügyvitelt érintő képzések kihívásai a digitális világban**

### **Bevezetés**

A rendőri szervek, mint iratkezelést végző és elektronikus ügyintézészt biztosító, és mint közfeladatot ellátó szervek a rendőrszakmai feladatokon és előírásokon túl meg kell, hogy feleljenek európai uniós, valamint a magyar kormányzati stratégiákban is egyre hangsúlyosabb digitalizációs elvárásoknak. Ha az oktatási rendszert megnézzük, sorra alakulnak a különböző felsőfokú oktatási intézményekben azok az intézetek, szakok, indulnak olyan szakirányú képzések, amelyek már figyelembe veszik, és meg is célozzák a 21. századi digitális gondolkodásmódot, kiegészítve a hagyományos képzési módszertant a tanulók által oktatási rendszeren kívül már elsajátított digitális kompetenciákkal. Példaként emelhető ki a Pannon Egyetem Tanárképző központjában szervezett interaktív oktatási stratégia és módszertanok a digitális kultúrában, vagy a digitális munkarend módszertana, digitális tananyag-fejlesztés szakirányú képzések.<sup>1</sup>

Azok a fiatalok, akik újonnan lépnek be az általános rendőrségi feladatok ellátására létrehozott szervezetbe (a továbbiakban: rendőrség), a rájuk háruló szakmai elvárások mellett rengeteg ügyviteli és formai követelménnyel is szembe találkoznak egy számukra még idegen rendszerben, amelyben a módszertanok leginkább a szokásjog mentén alakultak. Az informatikai rendszerek és képességek fejlődésével az egyes szakterületek megkezdték az eljárásrendjeik felülvizsgálatát, digitális térre való átfordítását, ami időigényes folyamat. Az elektronikus ügyintézés és a bizalmi szolgáltatások általános szabályairól szóló 2015. évi CCXXII. törvény (a továbbiakban: E-ügyintézési törvény) belső ügyvitelt érintő kötelezettségei

---

<sup>1</sup> Forrás: <https://tanarkepzo.web.mftk.uni-pannon.hu/>

a szakterületek részére is kihívást jelentenek, hiszen a sok évtizedes papíralapú gondolkodást kell egy-egy fejlesztéssel egyik napról a másik napra átalakítani az adott szakterületen dolgozó munkatársak eljárásaiban. Érdekes példa erre a büntetőeljárás lassú elektronizációja, ahol három szervezet – a nyomozó hatóság, az ügyészség és a bíróság – eljárásrendjét kellett összehangolni olyan módon, hogy mindhárom szervezet megfelelően tudjon egymással és az eljárás különböző jogállású szereplőivel elektronikus úton kapcsolatot tartani. Ennek fő feltétele az állomány tájékoztatása az új rendről, a folyamatos figyelemfelhívás és képzés. Ha a rendőrségen alkalmazott informatikai rendszereket támogató hibabejelentő felületet áttekintjük, akkor is azt tapasztalhatjuk, hogy több esetben az eljáró személyek információhiányára vezethető vissza a bejelentett hiba. Ezekben az esetekben az informatikai támogató szakemberek a közzétett útmutatókra hivatkoznak, vagy a szakirányító kollégákhoz irányítják a bejelentőket.

Az iratkezelés szakirányítása során az iratképző szerveknél folytatott iratkezelési gyakorlat áttekintése arra mutatott rá, hogy a kisebb szervezeteknél létszámihiány, helyhiány okán olyan gyakorlatot folytatnak, amely nemcsak nem felel meg az iratkezelés hatályos szabályozásainak, hanem olyan régi eljárásrendeket alkalmaznak, amelyek az idő múltával már meghaladottak. Több esetben még a Robotzsaru NEO és NOVA.Irat együttes integrált ügyviteli, ügyfeldolgozó és elektronikus iratkezelő rendszer (a továbbiakban: Robotzsaru rendszer) is biztosítja a kevesebb adminisztrációs teherrel megvalósítható ügymenet lehetőségét. Minderről az állomány – bár a szakirányítás keretében kaptak információkat – sok esetben nem tud, vagy nem tudja, hogy hogyan alkalmazza. Azon szereplőknek, akik újonnan kerülnek a szervezethez, közvetlen segítséget a már tapasztalt kollégák jelentenek.

Az eddigi papíralapú ügyintézés és ebből kifolyólag papíralapú belső ügyvitel elektronizálása kihívás elé állította és mai napig is kihívás elé állítja az állami szervezetet. A rendőrség összes iratképző szervénél az iratkezelési gyakorlat egységesítése, az irányadó szabályok egyforma értelmezésének és végrehajtásának biztosítása speciális feladatként jelentkezik az Országos Rendőr-főkapitányság (a továbbiakban: ORFK) szakirányítási

feladatai között, hiszen az állampolgárok szeme előtt zajló tevékenység mellett a háttérműködés uniformitása is hozzájárul a jogbiztonsághoz, a kiszámíthatósághoz, valamint a tisztességes eljárásokhoz.

Amíg az otthoni digitális eszközeinken az újításokat, a napról napra megjelenő új programokat, eljárásokat használat közben elég gyorsan megtanuljuk átlagos felhasználói szinten használni, addig hivatali környezetben, ahol az újítások bevezetésére többségében egyik napról a másikra került sor, az új funkciók kevésbé alkalmasak a gyakorlati tapasztalati tanulásra, hiszen folyamatban lévő eljárásokban nem kívánt következményeket okozhat egy-egy véletlenszerű művelet. Adott esetben, ha rendelkezésre is áll felkészülési idő, egy olyan óriási szervezetnél, mint a rendőrség is, nem nyílik lehetőség olyan tesztkörnyezet biztosítására, amely az egész állomány számára rendelkezésre állna. Rendszerint a kijelölt kapcsolattartók, a fejlesztés során szakterületi felelősként kijelölt személyek, ismerve a rendszerek működését, az eljárásrendbe illeszkedését, tudásukat valamilyen formában megosztják az állomány érintett tagjaival. A COVID-19 járványt megelőző időszakban jellemzően az állomány berendelésével, személyes oktatás keretében, illetve összefoglaló útmutató közzétételével történtek a belső továbbképzések. A járvány miatti személyes kontaktus veszélyei miatt online térbe terelődtek a képzésnek tekinthető előadások. A járvány után pedig a költségoptimalizálás, az erőforrásokkal való hatékony gazdálkodás is abba az irányba terelik a szakirányítókat, hogy az utaztatás helyett online megoldásokkal támogassák a szakterületükön dolgozó munkatársakat.

A következőkben áttekintem az iratkezelési szakirányítás keretében a 2022. évben elindított kezdeményezést, amely az iratképző szervek ügykezelői állományának kíván támogatást nyújtani a szakmai fejlődésük érdekében. Ezt követően megvizsgálom a rendőrség képzési feladatának ellátásakor figyelembe veendő szempontokat a pedagógia alapvetéseivel. Erre építve a ma divatosnak tekinthető e-learning képzési forma sajátosságait megvizsgálva mérem fel az ügyviteli képzések során való alkalmazásának lehetőségét.

## Nyílt nap

Az iratképző szervek az E-ügyintézési törvény meghatározása alapján<sup>2</sup> önálló e-ügyintéztést és iratkezelést biztosító szervnek minősülnek, azonban az ügyviteli szabályok csak szűk területen teremtenek az adott szervezetnek lehetőséget sajátos eljárásrendre. A szervek ügyviteli eljárásrendjüket meghatározott eljárásrend mentén kell, hogy megszervezzék. Figyelemmel arra, hogy az ország különböző pontjain eltérő gondolkodás, szokások alakultak ki, szükség volt és jelenleg is szükséges az egységes jogalkalmazás elősegítése érdekében a rendőri szervek támogatása. Bár a szabályozók kijelölik az irányokat, mégis a gyakorlati értelmezésük és alkalmazásuk igényli a központi iránymutatást. Ebből a célból kezdeményezte az ORFK Hivatala azt a programsorozatot, amely azokat a szereplőket hozta össze, akiknek legkevesebb lehetősége van személyesen találkozni, tapasztalatot cserélni. A helyszíni ellenőrzések eredményei alapján szükségesnek látszott egy olyan fórum megszervezése, ahol az ügykezelők a saját területi szerveiken túl látva, tapasztalatot, információt, ötletet cserélhetnek az ország más területén dolgozó kollégáikkal.

2022 tavaszától megindult az „ügyviteli nyílt nap” rendezvénysorozat, amely a rendőri szervek ügykezelési feladatait ellátó munkatársai részére biztosított továbbképzési napot a központi szervnél. A megyei hivatali szakirányítók útján az ORFK Hivatala előzetesen felmérte a rendezvény iránt érdeklődők létszámát, amely nem várt eredményt hozott. Az előzetesen leadott létszámigények alapján 400 kolléga várta a lehetőséget, hogy megismerhesse az ORFK ügyviteli rendszerét, gyakorlatát, vagy – sokszor fő motivációként – személyesen feltehesse kérdéseit. A későbbi visszajel-

---

<sup>2</sup> Az E-ügyintézési tv. értelmező rendelkezéseinek 17. pontja alapján elektronikus ügyintéztést biztosító szerv az államigazgatási szerv. A rendőrség, mint rendvédelmi szerv központi államigazgatási szervnek minősül a központi államigazgatási szervekről, valamint a Kormány tagjai és az államtitkárok jogállásáról szóló 2010. évi XLIII. törvény értelmében. Ebből következően az elektronikus ügyintéztést biztosító szerv részére előírt kötelezettségek a rendőrség vonatkozásában is alkalmazandók.

zések alapján több esetben előfordult, hogy a kollégák a beszélgetések során jó ötleteket, jobb gyakorlatot lestek el akár a szakirányító szerv, akár a részt vevő többi területi, helyi szervek ügyviteli megoldásaiból.

## **A nyílt nap felépítése**

Az iratkezelési szabályzatról szóló 40/2017. (XII. 19.) ORFK utasítás (a továbbiakban: ISZ) 412. pontjával<sup>3</sup> összhangban az ORFK Hivatala is megrendezte minden évben az előírt éves képzését, azonban a nyílt nap ötlete túlmutatott a szokásoknak megfelelően valamilyen prezentáció keretében a száraz ismeretanyag átadásán. Fontos célkitűzés volt, hogy kiscsoportokban, a személyes beszélgetések élményével, a kapcsolódások felismerésével is gazdagodjanak a résztvevők. Ennek fényében a nyílt nap rendezvénysorozat kéthetente, 30 fős résztvevői létszámmal indult el. Külön hangsúlyt kapott, hogy a szervezetektől érkező munkatársak, a szállítási lehetőséget maximálisan kihasználva, szervezetenként 4–5 fővel, viszont az ország különböző területeiről érkezzenek, ezzel is megcélozva az ügyviteli látókör kiszélesítését.

Az ORFK szakirányítás előzetesen áttekintette azokat a témaköröket, amelyek a beérkező megkeresések alkalmával a legtöbbször fordultak elő kérdésként, illetve esetleg az ellenőrzések során az volt megállapítható, hogy az ISZ rendelkezéseinek nem felelt meg a területi, helyi szervek gyakorlata, majd ezen témakörök figyelembevételével összeállította a részletes programtervet.

A program részletes ismertetése előtt indokoltnak látom az ORFK ügyviteli tevékenységét pár gondolatban összefoglalni, mivel a programterv

---

<sup>3</sup> ISZ 412. „Az elektronikus ügyintézés és iratkezelést biztosító szervek vezetői kötelesek gondoskodni arról, hogy a Szabályzat rendelkezéseit az állomány részére rendszeresen – évente legalább egy alkalommal – továbbképzés keretében oktassák. Az oktatáson történő részvételt és a Szabályzat tartalmának megismerését jelenléti oktatás esetén az érintettek aláírásával ellátott nyilatkozata, online oktatás esetén az oktatásra történő bejelentkezése igazolja.”

beosztásánál fontos szerepet játszott a szakirányító saját eljárásrendje. Az ORFK olyan módon szervezte meg a szerv ügyviteli tevékenységét, hogy az érkeztetéssel kapcsolatos feladatokat elkülönítette az irat megőrzésével kapcsolatos feladatoktól. Az elkülönített feladatok végrehajtását a szerv létszámára figyelemmel különböző munkatársak végzik. Az ISZ 89. pontja<sup>4</sup> az érkeztető pont ügykezelőinek feladatai közé sorolja az iratok beérkezése során végrehajtandó feladatokat, valamint az eljárás lezárását követően az irat megőrzésével, vagy éppen megsemmisítésével összefüggő feladatokat. Ezen felül az egyes szervezeti elemek ügykezelőire, sőt az ügyintézőkre és a vezetőkre is hárul ügyviteli jellegű feladat. A rendkívül nagyszámú beérkező irat miatt az érkeztető ponton 8 munkatárs dolgozik, míg a központi irattározási feladatokat 3 munkatárs végzi. Ez a feladatmegosztás a kisebb iratképző szerveknél nem feltétlenül indokolt, sőt a kisebb helyi szervek esetén, ahol legfeljebb két fő ügykezelő látja el az összes tevékenységet, nem is megvalósítható.

ISZ 89. *„Az elektronikus ügyintézés és iratkezelést biztosító szerv érkeztető pontjának ügykezelői végzik:*

- a) a szervhez nem hivatali kapun beérkezett elektronikus, valamint a papír alapon beérkezett küldemények átvételét, érkeztetését;*
- b) a papíralapú küldemény felbontását, a postabontási adatok rögzítését, a címzetthez vagy az előszignálásra/szignálásra jogosult személyhez történő továbbítását;*
- c) az elektronikus küldemények felbontását, megnyithatóság, olvashatóság szempontjából történő ellenőrzését, amennyiben szükséges, az érkeztetési adatok pontosítását, a postabontási adatok rögzítését, a címzetthez vagy az előszignálásra/szignálásra jogosult személyhez történő továbbítását; d) az iratok előzménykutatóját, csatolását, szerelését;*
- d) a kivételi körbe tartozó küldemények címzetthez történő továbbítását;*

- e) *az átmeneti irattárból átvett iratok központi irattárban történő tárolását, a kölcsönzés végrehajtását, a selejtezést, a megsemmisítést, a maradandó értékű iratok közlevéltárba átadásának előkészítését;*
- f) *az elektronikus ügyintézés és iratkezelést biztosító szerv hivatalos elektronikus postafiókjának kezelését;*
- g) *a normanyilvántartást;*
- h) *a másolatkészítési szabályzatban meghatározott feladatok végrehajtását, valamint*
- i) *az érkeztető ponthoz érkezett és hiteles elektronikus irattá alakított papíralapú küldemények tárolását;*
- j) *a hiteles elektronikus irattá alakított papíralapú küldemények megsemmisítését;*
- k) *vezetői utasításra a központi irattárban lévő ügyirat folyamatba helyezését.*
- l) *amennyiben a címzett szervezeti eleme vagy felettes szervezeti egysége/eleme nem rendelkezik ügykezelővel, az iratok iktatását, előzmény esetén az iratok alszámra iktatását, papíralapú irat esetén az ügyintézővel egyeztetve az irattári tételszám rögzítését.”*

Az érkeztető pont munkáját meghatározza az elektronikus rendszeren érkező napi több száz küldemény, amelyeket az ügykezelők bontás után a címzett részére adnak át elektronikusan, ideértve a területi szervek részére történő továbbítást is. Az elektronikus kapcsolattartás térnyerése azonban nem törölte el a hagyományos papíralapú kapcsolatfelvétel, kapcsolattartás lehetőségét, így a papíralapon beérkező küldemények kezelése sem másodlagos jelentőségű a szervezetek ügykezelésében, sőt a szabályozás a megszokottól eltérő, új követelményeket határozott meg kezelésükre vonatkozóan, amelyek ismerete feltétel a szabályszerű ügyvitelhez.

A központi irattár, illetve irattárak szabályoknak megfelelő rendezése, a selejtezési, megsemmisítési vagy levéltári átadás eljárásainak áttekintése az ügykezelés másik sarkalatos pontja.

Mindkét részterülethez kapcsolódnak olyan kiegészítő szabályok, amelyek különböző nyilvántartások vezetését írják elő. Mindezeknek a szabályos, naprakész, precíz vezetése is kihívást jelenthet az ügykezelők részére, amennyiben nincs meg a kellő rálátás a nyilvántartás vezetésének céljára, vagy nincs meg a megfelelő eszköztára, helyette a régóta beváltak tartott, sok évvel ezelőtti szabályozáson alapuló eljárásrendnek megfelelően dokumentálnak.

Az alábbiakban ismertetek néhány olyan eljárásrendet, amely az ORFK Hivatala álláspontja alapján megvalósítja azt a célkitűzést, amelyet az iratkezelés jogszabályi környezete<sup>4</sup> elvár, amikor az iratok egységes kezelését, az irat útjának nyomon követhetőségét írja elő a közfeladatot ellátó szervek iratkezelésében.

## **Bontás**

Az ISZ 149. pontja<sup>5</sup> meghatározott ügyfajtákban lehetővé teszi az irat szignálásra ajánlás előtti iktatását. Az ORFK-n rendelkezésre áll egy iránymutatás, amely összefoglalja azokat a témaköröket, amelyek alapján az iratot az érkeztető pont a megfelelő szakterület részére továbbítja. Az „így szoktuk”, a „vezető ezt kérte” szabályok dokumentáltak, a szakterületek által elfogadott formában rögzítésre kerültek, így egységes módon, az összes

---

<sup>4</sup> A köziratokról, a közlevéltárakról és a magánlevéltári anyag védelméről szóló 1995. évi LXVI. törvény preambuluma a következőképp fogalmaz: „Az Országgyűlés a történelmi múlt megismerésének elsődleges forrásául szolgáló, illetőleg a közfeladatok folyamatos ellátásához és az állampolgári jogok érvényesítéséhez nélkülözhetetlen, a nemzet kulturális örökségének részét képező levéltári anyag védelmének, folytonos gyarapításának és használatának alapvető szabályairól a következő törvényt alkotja”. Ez a célkitűzés az iratképző szervek számára tudatos szervezéssel, a digitális környezetben megfelelő informatikai támogatással megvalósítható feladat.

<sup>5</sup> ISZ 149. „A vezető előzetesen meghatározott ügyfajták esetében engedélyezheti az irat bemutatás (szignálás) előtti iktatását. Amennyiben a szignálásra jogosult másként nem rendelkezik, nem kell bemutatni azt az iratot, amelynek iktatott előzménye van, és az ügy feldolgozására az ügyintéző kijelölése már korábban megtörtént.”



ügykezelőnek rendelkezésre áll az az ismeretanyag, ami a beérkező küldemények további ügyintézéséhez szükséges. Ennek jelentősége akkor mutatkozik meg legerőteljesebben, amikor olyan új kolléga csatlakozik az érkeztető pont állományához, akinek nincs meg sem a sok éves gyakorlata, sem a szervezetismerete. Egy ilyen új munkatárs részére nagyon nagy segítség egy olyan összefoglaló, amely szakterületenként listázza a jellemző küldeménytípusokat.

## 90 napos megsemmisítés

Az elektronizálás a belső ügyviteli folyamatokat is elérte. Bár a természetes személy ügyfélnek lehetősége van papíralapon kapcsolatot tartani az állami szervekkel, a szervezeteknek úgy kell kialakítani belső ügyvitelüket, hogy az teljes körűen elektronizált legyen.<sup>6</sup> Ezzel a kötelezettséggel összhangban a közfeladatot ellátó szervek iratkezelésének általános követelményeiről szóló 335/2005. (XII. 29.) Korm. rendelet (a továbbiakban: 335/2005. Korm. rendelet) 61. § (7) bekezdése alapján az iratképző szerv az iratról az elektronikus ügyintézés részletszabályairól szóló 451/2016. (XII. 19.) Korm. rendelet szerinti hiteles elektronikus másolat készítése és megőrzése útján teljesíti a megőrzési kötelezettséget. Ezzel a rendelkezéssel együtt felmerül a kérdés, hogy akkor mi a teendő a papíralapú irattal.

A papíralapú küldemények elektronikus irattá történő alakításáról szóló 3/2017. (I. 24.) BM utasítás előírja a belügyi ágazat szerveinek, hogy a nem megőrzendő értékű beérkező papíralapú irat megsemmisítéséről 90 nap elteltével intézkedjenek. A Robotzsaru rendszerben a megsemmisítés teljeskörű dokumentálását segítő informatikai támogatás még hiányzik, ezzel együtt a kötelezettsége a szervezeteknek fennáll. Az iratkezelés ellenőrzéséről készített jelentések sok esetben azt állapították meg, hogy egyes területi és

---

<sup>6</sup> E-ügyintézési törvény 6.§ (3) bekezdése szerint: „Az elektronikus ügyintézés biztosító szerv köteles az e-ügyintézési szolgáltatásainak működtetéséhez és az ügyintézésbe bevont társszervekkel való kapcsolattartáshoz szükséges belső működését, folyamatait teljeskörűen elektronizálni, ehhez az elektronikus információs rendszereket biztosítani.”

helyi szervnél megakadt a megsemmisítés folyamata. A gyakorlatban a „szokásoknak megfelelő” érkeztetést, postabontást követően a papíralapú iratot kiadják a szervezeti elemeknek, ahol a vezetők, ügyintézők azt kezelik, őrzik, majd irattárba helyezéskor az ügyirat részeként a központi irattárban tárolják, egészen a selejtezésig. A központi irattárat kezelő kollégáknak hiába kötelezettségük az ügyiratok áttekintése, a szervezetnél elfogadott szokásokkal nem mennek szembe, átveszik, őrzik a papíralapú ügyiratokat. Ez a gyakorlat minden szereplő számára indokolatlan adminisztrációs terhet jelent, hiszen az elektronikus adatokon felül a papíralapú ügyirat egyezőségét is nyomon kell követniük. A központi szervnél 2021-ben, a Központi Érkeztető Rendszer (KÉR) megszűnését követően<sup>7</sup> megkezdődött a beérkező papíralapú iratok 90 napon túli megsemmisítése. Ehhez fel kellett fektetni egy jegyzőkönyvet, amelyen a beérkezett papíralapú iratokat listára veszik, majd az ügy sorsát nyomon követve rögzítik a szükséges adatokat. Az jegyzőkönyv kulcsadata a papíralapú irathoz kapcsolódó ügy irattári tételszáma, hiszen az határozza meg a megőrzési időt, illetve D/PM<sup>9</sup> jelölése az irat fizikai megőrzésének szükségességét. A beérkezés napján felvitt érkeztető adat alapján 90 nappal később az ügyet ellenőrizve eldönthető, hogy az adott papíralapú küldemény megsemmisíthető-e.

A 335/2005. Korm. rendelet 45. §-a<sup>8</sup> alapján a beérkező iratot az iktatás napján irattári tételszámmal kell ellátni. Ez a kötelezettség ismert volt az

---

<sup>7</sup> A 2015-ben a papíralapú iratok központi digitalizálására létrehozott szerv az elektronikus kapcsolattartás térnyerésével évről évre egyre kevesebb papíralapú iratot digitalizált, aminek következtében a külön szervezet fenntartása nem volt továbbiakban indokolt így az egységes kormányzati ügyiratkezelő rendszer érkeztető rendszere megszüntetéséről, valamint az ezzel összefüggésben egyes kormányrendeletek módosításáról szóló 477/2021. (VIII. 9.) Korm. rendelettel 2021. december 1-jével a papíralapú iratok digitalizálását a szervezetek saját hatáskörben végzik. <sup>9</sup> A D/PM jelölés jelzi az Irattári tervben a papíralapon érkezett, hiteles elektronikus másolattá alakított, de papíralapon is megőrzendő iratokat.

<sup>8</sup> 335/2005. Korm. rend. 45. § „*Az iktatás során irattári tételszámmal kell ellátni a papíralapú iratot, ha a közfeladatot ellátó szerv a megőrzési kötelezettséget az iratról az Üir. szerinti hiteles elektronikus másolat készítése és megőrzése útján teljesíti.*”

állomány számára, azonban a gyakorlat ettől eltérő volt. A folyamatos nyomon követés és figyelemfelhívás meghozta az eredményt, az iktatásért felelős szervezeti elemek rögzítik az irattári tételszámot is.

A szervek sok esetben fordultak kérdéssel a megsemmisítési folyamattal összefüggésben az ORFK ügyviteli szakirányítókhoz. Ez a témakör ezért is kapott kiemelt hangsúlyt a nyílt nap keretében.

## **Futárjegyzék nyilvántartás, a futárkönyv**

Az iratkezelési okmányok fix kötésű nyilvántartó könyvek, amelyek vezetése, Főnyilvántartó könyvbe történt felvételüket követően sorfolytonosan történik. A futárjegyzék vagy futárkönyv<sup>9</sup> speciális helyzetben van. Bár az ISZ előírja, hogy a futárkönyvet, mint iratkezelési okmányt is FNyt. számmal kell ellátni<sup>10</sup>, vagy a hitelesítés során az összes lapszámot fel kell tüntetni<sup>13</sup>, azonban ennek megvalósítása, a jegyzékek napi keletkezése miatt előre nem megvalósítható.

Ennek megoldására az ORFK érkeztető pontja úgy hozta létre a nyilvántartást, hogy a fedőlapjához rögzített táblázatban előre kialakított sorokban feltünteti a napi jegyzékek azonosítóját, valamint dossziéként gyűjti benne a napi futárjegyzékeket. A rögzített sorszámok alapján később előkereshető, illetve nyomon követhető a futárjegyzék. Ezzel a módszerrel elkerülhető az, hogy a futárjegyzékek sorszámozás nélkül kallódjának mappákban, szekrényekben.

---

<sup>9</sup> ISZ 105. „A futárkönyvben történik az Állami Futárszolgálat útján továbbított küldemények nyilvántartása.”

<sup>10</sup> ISZ 165. „Az iktatókönyvek és az iratkezelési okmányok a Főnyilvántartó Könyvből kapnak számot.” <sup>13</sup> ISZ 157. „Minden iratkezelési okmányt használatba és nyilvántartásba vétel előtt hitelesíteni kell. A hitelesítés összefűzésből és záradékolásból áll. A hitelesítési záradék az okmány megnevezését, a lapok számát (számmal és betűvel), a használatba vétel időpontját, keltezését és aláírást, valamint a hitelesítő szerv körbélyegzőjének lenyomatát tartalmazza. Megnyitáskor nem kell hitelesíteni az elektronikus iratkezeléssel előállított okmányokat.”

## **Irattárban lévő iratok folyamatba helyezése**

Lezárt ügyiratok folyamatba helyezésére lehet szükség abban az esetben, ha az adott ügyben új irat érkezik vagy keletkezik<sup>11</sup>. Ekkor az ügyiratot újra kell nyitni. Az „újranyitás”, vagy az ISZ fogalomhasználatában folyamatba helyezés eljárásrendjét a rendőri szerveknél szabályozni kellett. A múlt gyakorlatában a telefonon kikért vagy személyesen elkért ügyiratok kapcsán – amely mozzanatok az iratkezelő rendszerben nem dokumentáltak – komoly „nyomozást” kellett folytatni a folyamatba helyezés okáról, körülményeiről. Erre vonatkozóan is megszületett az ISZ szabályozása, amely előírja, hogy vezetői utasításra<sup>12</sup> a Robotzsaru rendszer alkalmazásával hajtható végre a folyamatba helyezés. Ennek eredményeképpen a folyamatba helyezést elrendelő vezető személye, az elrendelés és a végrehajtás időpontja is megállapítható utólagosan.

Ennek szükségességét az adta, hogy vegyes ügyiratok esetén korábban selejtezésre kerülhetett olyan papíralapú irat, amelynek elektronikus példányai a központi irattár kezeléséből kikerültek, vagy fordított esetben, a selejtezendő – időközben újra lezárt – iratoknak hiányoztak a papíralapú példányai. Az új szabályrendszer szerint viszont a központi irattár felelősséget tud vállalni a nála fellelhető iratok teljességéért.

A fenti példákon keresztül bemutatott kérdéskörök alapján a nyílt nap első részében az általános ügyviteli műveletek elméleti áttekintésére, majd a gyakorlati alkalmazásába való betekintésre került sor. Az érkeztető pont,

---

<sup>11</sup> 335/2005. Korm. rend. 59. § „A további intézkedést nem igénylő ügyiratokat le kell zárni. Amennyiben az adott ügyben új irat érkezik vagy keletkezik, az ügyiratot újra kell nyitni.”

<sup>12</sup> ISZ 186/A. pont „Amennyiben az előzményirat központi vagy átmeneti irattárban van, az ügyiratot folyamatba kell helyezni. A központi irattárban lévő ügyirat folyamatba helyezése az ügyintézésért felelős szervezeti elem vezetőjének írásbeli utasítása alapján, a szervezeti elemnél keletkeztetett ügyben a 7. melléklet szerinti iratnak az elektronikus ügyintézésért és az iratkezelésért felelős vezető részére történő koordinálását követően hajtható végre. Az átmeneti irattárban lévő lezárt ügyirat folyamatba helyezése a szervezeti elem vezetőjének közvetlen utasítására hajtható végre.”

illetve központi irattár munkájának megtekintése a látogatók további csoportbontásával történt, itt is hangsúlyt helyezve a személyességre és a kérdések átbeszélésének lehetőségére. A csoportbontást a helykihasználás és a munkafolyamatok zavartalan biztosítása is indokolta, hiszen egy helyszínen 30 ember jelenléte akadályozta volna a zavartalan munkavégzést.

A nyílt nap második részében az ORFK Hivatalának munkatársai különböző témakörökben tartottak rövid előadásokat, valamint sor került az előzetesen megküldött, vagy ott felmerült kérdések megválaszolására, átbeszélésére.

Az elektronikus ügyintézés és belső elektronikus ügyvitelt érintően sok olyan fejlesztés vagy funkció bevezetése történt meg, vagy várható, ami különböző célcsoportokat érint. Az erről szóló útmutatók, tájékoztató anyagok eljutnak az érintettekhez, azonban rajtuk kívül más felhasználók ezekről csak részinformációkkal rendelkeznek, vagy azokról akár nem is hallottak. A nyílt napon a külön napirendi pontként szereplő előadások célja az, hogy az ügykezelők is megértsék ezeknek a fejlesztéseknek az értelmét, beazonosítsák az ügyviteli jelentőségét adott funkcióknak, ezzel az ismerettel pedig akár a saját szervezetükben is továbbadhassák a megszerzett információkat. Ilyen előadás volt például a rendőrség elektronikus ügyintézési portáljának<sup>13</sup> (InNOVA portál) bemutatása, a felület áttekintése, az űrlapbenyújtás folyamata és az űrlapok kapcsán alkalmazott automatizmusok, a rendőri szervek egymás közötti kapcsolattartásában küldött küldemények automatizált iratkezeléséhez kapcsolódó automatizmusok, vagy például az ügyfél ügyintézési rendelkezéseinek nyilvántartására szolgáló honlap bemutatása, az ott tett nyilatkozatok Robotzsaru rendszerben történő lekérdezésének eljárásrendje. Ezek a témakörök ugyan közvetlenül nem érintik az ügykezelők mindennapi rutinját, mégis kihatással vannak az általuk végzett folyamatokra. A témakörök választását az alapozta meg, hogy a szakirányítás a személyes beszélgetések során azt tapasztalta, hogy szükséges ezeknek az elektronikus ügykezeléshez kapcsolódó különböző új funkcióknak, lehetőségeknek az áttekintése. Bár az iratkezelésért felelős

---

<sup>13</sup> Forrás: [ugyintezes.police.hu](http://ugyintezes.police.hu)

vezetők éves képzésein ezeknek az újításoknak a bemutatása megtörtént, a helyi szerveknél dolgozó ügykezelőkhöz ilyen mélységben nem jutottak el az ismeretek.

Az érkeztető pont és a központi irattárak bejárásakor, illetve a nap második felében erre szánt időben a résztvevők feltehették a kérdéseiket, ezzel inspirálva egymást további kérdésekre, vitákra. A nyílt nap egyik célkitűzése, amint azt már említettem, a látókör tágítása, a kollégákkal történő párbeszéd kialakítása ezekben a beszélgetésekben valósult meg leginkább. A beszélgetésekben az ORFK szakirányítói elsősorban moderátorként vettek részt, a választ legtöbbször az adott kérdésben tapasztalt, más rendőri szervtől érkező kolléga válaszolta meg. Ezekben a beszélgetésekben tűnt ki leginkább, hogy mennyire más az egyes helyi szervek gyakorlata. Bár azonos szabályozási környezetben dolgoznak, a helyi sajátosságok, igények továbbra is befolyásolják az eljárásrendeket, akár az ISZ szabályaival maradéktalanul nem összeegyeztethető irányba is.

A nyílt napon részt vevő kollégák visszajelzései rendkívül pozitívak voltak, többen elismerték a programok hasznosságát. Több helyről érkezett olyan visszajelzés, hogy az ORFK-n látott módszert a vezetőjük engedélyével be is vezették a saját szervezetüknél.

A nyílt napok hasznossága nem vitatható, azonban az ügykezelési feladatok oktatására, a teljes állomány képzésére nyilvánvalóan nem alkalmas. A következőkben áttekintem azokat a lehetőségeket, amelyek nagyobb volumenű képzések szervezésekor rendelkezésre állnak a Rendőrség eszköztárában is, illetve megvizsgálom, hogy az ügyvitelt érintően mely eszközök bizonyulnak a leghasznosabbnak.

Mielőtt áttekinteném a rendőrségi eszköztárat a belső képzéseink terén, szükségesnek tartom – a teljesség igénye nélkül – áttekinteni a képzési stratégia megválasztásának körülményeit, valamint az online tanulás, online tanulási környezet, illetve néhány kapcsolódó fogalom megvizsgálását.

## Mit és hogyan?

Ahogy az a bevezetőben már elemeztem, az oktatási kötelezettséget a legtöbb iratképző szervnél online értekezletek megszervezésével hajtották végre. Az elmúlt időszak által kimunkált gyakorlat a szabályozást is átalakította e téren. Az ISZ például elfogadottként értékelte a gyakorolt és bevált online útra terelt módszereket az oktatás és vizsgáztatás terén. Az ISZ 410.<sup>14</sup> és 412.<sup>15</sup> pontjai a 2021. évi módosítást<sup>16</sup> követően tették lehetővé a képzések online formában történő lebonyolítását, a bejelentkezés alapú részvétel igazolását, függetlenül a járványhelyzet okozta működésbeli módosulásoktól.

Egy online oktatáson a résztvevők/hallgatók gyakorlatilag a pedagógia frontális szervezési módja<sup>17</sup> szerint hallgatják végig a tananyag átadásával megbízott „oktatót”. Oktatóként olyan kollégák felkérése történik, akik

---

<sup>14</sup> ISZ 410. „Az ügykezelők a Szabályzatból a kinevezésüket követő három hónapon belül, de legkésőbb a véglegesítésig online formában vagy az elektronikus ügyintézés és iratkezelést biztosító szerv vezetője vagy az elektronikus ügyintézés és iratkezelés felügyeletét ellátó vezető által kijelölt bizottság előtt kötelesek vizsgát tenni. Az ügykezelői munkakörbe történő véglegesítés a sikeres vizsga esetén történhet meg. A vizsga eredményes letételéről szóló igazolás egy példányát az érintett személyügyi iratai között kell elhelyezni.”

<sup>15</sup> ISZ 412. „Az elektronikus ügyintézés és iratkezelést biztosító szervek vezetői kötelesek gondoskodni arról, hogy a Szabályzat rendelkezéseit az állomány részére rendszeresen - évente legalább egy alkalommal - továbbképzés keretében oktassák. Az oktatáson történő részvételt és a Szabályzat tartalmának megismerését jelenléti oktatás esetén az érintettek aláírásával ellátott nyilatkozata, online oktatás esetén az oktatásra történő bejelentkezése igazolja.”

<sup>16</sup> Az Iratkezelési Szabályzatról szóló 40/2017. (XII. 29.) ORFK utasítás módosításáról szóló 31/2021. (XII. 22.) ORFK utasítás 21. Hatályos: 2022. I. 1-től.

<sup>17</sup> Ballér Endre, Golnhofer Erzsébet, Falus Iván, Kotschy Beáta, Nádasi Mária, Nahalka István, Feyér Judit, Réthy Endréné, Szivák Judit, Vámos Ágnes (2003, szerk): *Didaktikai - Elméleti alapok a tanulás tanításához*. (a továbbiakban: Didaktikai – Elméleti alapok a tanulás tanításához) 14. fejezet (N. Nádasi Mária – Az oktatás szervezés módjai) 313. oldal

Forrás: [https://dtk.tankonyvtar.hu/xmlui/bitstream/handle/123456789/13400/2011\\_0001-\\_519\\_42498\\_2.pdf?sequence=1&isAllowed=y&fbclid=IwAR2Z9ayB1thTDZK1nmb-zUkb-mH-GB\\_OM7ZMPe7ZzlcX6KQf7j4xaXwp7XYk](https://dtk.tankonyvtar.hu/xmlui/bitstream/handle/123456789/13400/2011_0001-_519_42498_2.pdf?sequence=1&isAllowed=y&fbclid=IwAR2Z9ayB1thTDZK1nmb-zUkb-mH-GB_OM7ZMPe7ZzlcX6KQf7j4xaXwp7XYk)

Letöltés ideje: 2022.10.10.

szakterületükhöz kiválóan értenek, azonban csak kevesen vannak köztük pedagógiai végzettséggel rendelkezők. A hallgatóság figyelmének felkeltésére, fenntartására különböző technikák lehetnek a jó előadók tarsolyában, azonban a rendőri tevékenységgel összefüggő ismeretek átadásakor legkevésbé a módszertanon és eszközökön van a figyelem, sokkal inkább a tartalom. A hasznos képzések, oktatások fontos alapja ugyanakkor a megfelelő oktatási stratégia meghatározása.

### **Stratégia kialakítása**

A képzés alapját szolgáló tananyag azonosítása az elsődleges feladat, tehát annak az eldöntése, hogy „mit” kell képezni, oktatni formájában átadni az állomány számára. A rendőrség vonatkozásában a sok éves eljárásrendekben megjelenő új technológiai megoldások szinte kivétel nélkül igénylik az erre vonatkozó képzést, de lehet ilyen alap egy új jogszabályi rendelkezés elfogadása, vagy akár már régóta alkalmazott, de a tapasztalatok alapján ismétlést, továbbtárgyalást igénylő témakör is. Ha azonosítottuk, hogy „mit” kell oktatni, akkor foglalkozhatunk a „hogyan” kérdéskörével.

A tananyag témakörének azonosítását követően a képzésért felelős meg kell határozni azt a folyamatot, amelyen keresztül a célját eléri, tehát a címzett elsajátítja az ismeretanyagot. Első lépésként valamilyen oktatási stratégia<sup>18</sup> mentén meg kell választani a megfelelő módszereket, majd az eszközöket és szervezési módokat.

A többféle stratégiai csoportosítási lehetőség közül most a célközpontú stratégiákat figyelembe véve, a következő célok szerint rendezhetjük a képzés folyamatát: 1. Információ tanítása (bemutatás segítségével), 2. Fogalomtanítás (magyarázat és megbeszélés segítségével), 3. Készségtanítás

---

<sup>18</sup> Az oktatási stratégia fogalma Falus Iván didaktikája alapján „*a módszereknek, eszközöknek és szervezési módoknak egy adott cél érdekében a konkrét feltételek figyelembevételével létrehozott egyedi kombinációja.*” Didaktikai – Elméleti alapok a tanulás tanításához. 10 fejezet (Falus Iván: Az oktatás stratégiai és módszerei) 204. o.



(direkt oktatás segítségével), 4. Szociális és tanulási készségek tanítása (kooperatív tanulás segítségével), 5. Gondolkodás fejlesztése (felfedezéssel tanulás segítségével).<sup>19</sup>

A „mit” azonosítását követően meghatározhatjuk, hogy adott képzési feladat kapcsán melyik cél párosítható legjobban témakörünkhöz. Természetesen a valóságban a célok összefüggnek, önállóan a legritkább esetben állnak, legtöbbször gyakorlatilag egymással kölcsönösen hatnak a tanulás folyamatára.

A fentiek alkalmazására vegyük például a mobil eszközök hivatali használatával összefüggő képzési anyagot. Ha megfogalmazzuk a tananyag kapcsán a célt, akkor legfontosabb ebben az esetben az állomány gondolkodásának fejlesztése, ezzel párhuzamosan pedig megjelenik az információ tanítása is, mint cél. Az információbiztonsággal összefüggő képzéseinkben legmeghatározóbb szintén a gondolkodás fejlesztése, de a fogalomtanítási céllal bizonyos gyakran használt fogalmak is tisztázásra kerülhetnek. Új jogszabályból eredő feladatok esetében az információ tanítása az elsődleges, de mélyebbre ásva a készségtanítás is szerepet kell, hogy kapjon. Az ügyvitelt érintően, új funkciók megjelenésével kapcsolatban legjobb célválasztás a készségtanítás lenne, amelyhez azonban ismerni kell a rendelkezésre álló módszereket, eszközöket.

A cél azonosításán, a stratégia kiválasztásán tovább lépve, meg kell határozni az alkalmazni kívánt módszereket. A különböző módszereket különféle eljárások, fogások, tevékenységelemek, tanítási készségek alkotják.<sup>20</sup> Ilyen módszerek az előadás, a magyarázat, az elbeszélés, a saját feldolgozás, a megbeszélés, a vita, a szemléltetés, a munkáltató módszer, a projektmódszer, a kooperatív módszer, a szimuláció, de módszernek minősül a tanulmányi kirándulás is. Ezek a módszerek a közoktatásból mindenki számára ismertek, azonban lehet, hogy nem azonosítottuk azokat módszer-

<sup>19</sup> Didaktikai – Elméleti alapok a tanulás tanításához. 10. fejezet (Falus Iván: Az oktatás stratégiai és módszerei) 205-206. o.

<sup>20</sup> Didaktikai – Elméleti alapok a tanulás tanításához. 10. fejezet (Falus Iván: Az oktatás stratégiai és módszerei) 213. o.

ként az emlékeinkben. A felnőttképzésben kiegészíthetjük a listát a prezentáció (ami valójában előadás, egy téma bemutatása), az oktatási célú beszélgetés, a csoportmunka (kooperatív módszer), az esettanulmány, a tréning, a moderáció, az önirányított tanulás módszereivel.<sup>21</sup>

Képzéseinket átgondolva ezekre az alkalmazott módszerekre is találunk példákat. Leggyakrabban az előadás/prezentáció módszerét választjuk, akár jelenléti, akár online formában. Az éves képzések vagy egy adott téma feldolgozására szolgáló egyeztetések során is jellemző, hogy egy megbízott kolléga ismerteti az általa előre feldolgozott (tan)anyagot. Ha a nyílt napot vennénk vizsgálat alá, akkor leginkább a tanulmányi kirándulás módszerét ismerhetnénk fel benne, annak összetettségével. A szervezetnél tartott egyeztető megbeszélések – amennyiben nem döntéshozatalra irányul a találkozó – nevében is benne van, hogy ott valamilyen témakör közös vizsgálata zajlik, akár oktatási célú egyeztetéssel egyik-másik szakterület részéről. A Továbbképzési rendszerben közzétett tananyagok önirányított tanulási módszerrel dolgoztatják fel a tananyagot a munkatársakkal.

A módszer megválasztását követően számba vehetjük a rendelkezésre álló eszközöket.<sup>22</sup> Mivel a rendőrségnek nem elsődleges feladata a képzések lebonyolítása, az eszközök csak szűk keretben állnak rendelkezésre.

---

<sup>21</sup> Dr. Koltai Dénes és Lada László: Az Andragógia korszerű eszközeiről és módszereiről. Cserné Adermann Gizella - A felnőttek tanulásának, tanításának új, korszerű módszerei az élethosszig tartó tanulás aspektusából. 2006, 85-104. o.

Forrás: <http://www.elib.hu/06400/06496/06496.pdf>

Letöltés ideje: 2022.10.10.

<sup>22</sup> Petriné Feyér Judit *Az oktatás eszközei, tárgyi feltételei* tanulmányában az oktatás eszközeit a didaktikai rendszerben a következők szerint helyezi el: „*célok, ezek megvalósításának érdekében a megtervezett, részekre bontott tananyag az oktatás tartalma, amely az oktatási folyamatban realizálódik, ahol különböző szervezeti keretekben, formákban alkalmazunk különböző szervezési módokat, stratégiákat, módszereket, és ezek során használjuk az oktatás eszközeit, amelyek a tanításitanulási feladatok megvalósításában jelentős szerepet tölthetnek be. A különböző funkciókat betöltő taneszközök egyaránt segíthetik a pedagógusok és a tanulók munkáját.*” (288. o.)

Didaktikai – Elméleti alapok a tanulás tanításához.12. fejezet. (Petriné Feyér Judit - Az oktatás eszközei, tárgyi feltételei)

Minden rendőri szervnél rendelkezésre áll egy olyan terem, ahol lehetőség van csoportos, frontális előadás megtartására. Az ismeretátadás leggyakoribb formája az írott tananyag közzététele és önálló feldolgoztatása, biztosítva a kontroll és kérdezés lehetőségét. Ezeket a tananyagokat a szakterületek az iratképző szervek belső információs portáljain teszik közzé. Ez a szervezeti hierarchia szintjén is több szintű, hiszen a területi szervek is rendelkeznek intranetes felülettel, ahol a saját szervezetük, illetve alárendeltségükbe tartozó szerveik részére közzé tehetnek különböző tananyagokat. A rendőrségtől valamelyest függetlenül az informatikai szoftvert érintő szükséges információk, ismertető, kézikönyvek egységes elérésére is van lehetőség a Netsaru-Robotsaru Információs Rendszer oldalán. Ezen túl az utóbbi időszakban a digitális fejlődéshez alkalmazkodva rendelkezésre áll a Továbbképzési Rendszer, ahol e-learning keretrendszerben érnek el a munkatársak tananyagokat.

A fenti tananyagmegosztási lehetőségek már ráterelnek az online tanulási környezet kezdetleges formájára, azonban az online tanulás több, mint a (belső) interneten elérhető tananyagok elérhetővé tétele.

Amikor online tanulásról beszélünk, akkor legtöbbször az iskolák bezárására, a diákok otthoni teams vagy zoom órára gondolnak, ahol a tanítók, tanárok képernyő előtt, online „classroomokban”, osztálytermekben igyekeztek átadni a tanterv szerinti tananyagot, több-kevesebb sikerrel. A pedagógiában jelenleg új területnek számít a digitális térben nincs még kialakult, mindenki által egységesen értelmezett és elfogadott fogalomrendszer az online oktatás jellemzőire, mégis valahol meg lehet keresni azokat a főbb pontokat, amelyekkel leírható az online oktatás. Ezzel együtt az alábbi jellemzők sem kizárólagosak, azok a technológia és a rá adott emberi viselkedés szintű válaszok alakulásával együtt formálódnak.

Ha az online tanulási környezetet vizsgáljuk, akkor megállapítható, hogy jellemzően az internethez csatlakoztatható eszköz felhasználásával történik a tanulás. További lényeges jellemzője, hogy nincs időhöz, térhez kötve, tehát jellemzi egyfajta távolság a forrástól. Megfigyelhető, hogy a tanuló szabad kezet kap a tanulásra, tehát egy szinten önszabályozó folyamatról beszélhetünk. Nem magától alakul ki az online tanulási környezet,

azt valamilyen támogató, legyen az pedagógus vagy tutor, a rendőrség esetén a képzésért felelős munkatárs hozza létre. Mindezek mellett pedig az nem független az offline tanulás körülményeitől. Ezen jellemzőkön túl természetesen vannak felhasználói, tananyagbeli, alkalmazás szintű sajátosságai is, az alkalmazott környezet függvényében.

A felnőttképzésben még jelentősebb szerepet kap – az online tanulási környezetben egyébként is erős létjogosultsággal bíró – önszabályozási jellemzője az online tanulásnak. Ha a rendőrség viszonyrendszerét nézzük, a még hagyományos tanulási stratégiákkal, módszerekkel és eszközökkel oktatott, azóta felnőtt munkatársakat igyekszünk most átterelni abba a környezetbe, ami alapvetően épít az önszabályozó tanulási képességekre. A tanuló felelőssége megnő az online oktatási környezetben, hiszen ő fogja eldönteni, hogy mit, mikor tanul meg, hogy szervezi, ellenőrzi, értékeli a tanulás folyamatát, a megszerzett tudását. Alapvetően vannak ezekhez segédeszközök, amelyekkel az offline vagy akár jelenléti módszerekhez hasonlóan támogatható a tanulás folyamata, mégis hangsúlyt kap az egyén önszabályozó képessége.<sup>23</sup>

A fenti koncepció ismeretében, ha a gyakorlatban azokat a témaköröket vetjük vizsgálat alá, ahol a képzés az évi egyszeri kötelező oktatási feladaton túl (például tűzvédelmi oktatás), napi használatú ismeret átadására irányul, ott megfigyelhetjük, hogy legtöbbször az online térből megszerzett tananyagot átforgatják a már ismert, bevált offline környezetükbe. Amint lehetőség van rá, az összefoglaló anyagot elmentik, több esetben kinyomtatják. Ez is az egyének önszabályozási képességének egyik megnyilvánulása, hiszen minden további segítség, háttér vagy alkalmazás szintű támogatás mellett és ellenére, önmaguk határozzák meg a kontroll formáját a jövőre nézve: amikor kell, előveszik a fiókból, és segédeszközként felhasználják a tananyag kézbe vehető változatát.

---

<sup>23</sup> Papp-Danka Adrienn: Az online tanulási környezet fogalmának értelmezési lehetőségei. Oktatás-Informatika 2011/1-2. szám.

Forrás: <http://www.oktatas-informatika.hu/2011/12/papp-danka-adrienn-az-online-tanulasi-kornyezetfogalmanak-ertelmezesi-lehetosegei/>  
Letöltés ideje: 2022.10.10.

A személyes jelenléti formában megvalósuló képzések, így például a nyílt nap során a tapasztalati megfigyelés útján szerzett tudás nem versenyez egy írott oktatási anyag tanulmányozásával, azonban a későbbiekben elhalványulnak az emlékek, évek múltával az elkészített jegyzetektől pedig nehézkesen lehet az ott megbeszélteket felidézni. Emellett nem utolsósorban a jogszabályi környezet változása miatt, a szabályozás lekövetése is szükséges, amelyre az egyszeri nyílt nap nyilvánvalóan nem megfelelő fórum. Ezzel szemben az online elérhető tananyagok, útmutatók nemcsak az éppen ott dolgozó kollégák szakmai továbbfejlesztését segítik, hanem a jövőbeni új kollégák betanítását, a ritkábban előforduló feladatok végrehajtását is támogatják, valamint megfelelő utógondozással a tananyagok naprakészen tarthatók, kiegészíthetők. Ennek azonban vannak feltételei. Bár a különböző szakterületeken eltérő módon készítenek útmutatókat, eljárásrendi leírásokat, mégis elmondható, hogy a szakterületen jártas, az informatikai alkalmazást magas szinten ismerő szakirányítók feladata a tananyagok elkészítése.

A következőkben röviden áttekintem a köznapi nyelvben e-learningnek tekintett oktatási eszközt, valamint megvizsgálom az e-learning típusú oktatási anyagok bevezethetőségét, alkalmazhatóságát az ügyviteli eljárásokkal összefüggő képzések részeként.

## **E-learning<sup>24</sup>**

Amikor e-learning oktatásra gondolunk, akkor alapvetően minden olyan eszközt értünk alatta, amelyek együttesen alkotják a hatékony tanuláshoz szükséges platformot, amely a tanulás-tanítás folyamatát teljes mértékben a digitális térben kezeli. Tehát nemcsak azt az online elérhető tananyagot értjük alatta, amit valamilyen felületről megnyithatunk, hanem magát a felületet, a vizsgarendszert is. Persze ide tartozik a digitális oktatás olyan

---

<sup>24</sup> Forgó Sándor. Az elektronikus tanítás eszközei és módszerei

Forrás: [http://publikacio.uni-eszterhazy.hu/5638/1/41\\_64\\_Forgo.pdf](http://publikacio.uni-eszterhazy.hu/5638/1/41_64_Forgo.pdf)

Letöltés ideje: 2022.10.10.

egyszerűbb változata, mint az előre felvett videó, de a bonyolultabb tartalomszerkesztéssel elkészített, többlépcsős tananyagok is.

A szűkebb értelemben vett e-learning tananyagokat általában egy keretrendszer biztosítja, amelyet képzés/tanulás menedzselő rendszereknek, Learning Management Systemnek (LMS) nevezünk. Ilyen például a belügyi szerveknél elérhető Moodle keretrendszer. A Moodle létrehozásának eredeti célja az volt, hogy támogassa az online kurzusok létrehozását, amelyekben a fő hangsúly a tartalom közös létrehozásában, módosíthatóságában és az együttműködésen van.

A keretrendszer előnye, hogy megoszthatók rajta olyan tananyagok, amelyeket egyéb úton csak körülményesen lehetne kezelni. A keretrendszerek biztosítják a tanulók előrehaladásának nyomon követését, valamint a vizsgarendszert az oda feltöltött anyagokhoz kapcsolódóan.

Az e-learning jellemzője a személyes kapcsolat teljes hiánya. Mivel ez a fajta oktatási forma teljesen az önszabályozó és önálló tanulási képességre épül, így gyakorlatilag a tanuló a tananyag elsajátításával magára marad. Természetesen a keretrendszerek lehetőséget biztosítanak egyidejű (szinkron) kapcsolatfelvételre is, de jellemzően – például a rendőrség által alkalmazott formában – a nem egy idejű (aszinkron) kapcsolatfelvétel a bevett forma.

Itt lehet megemlíteni azokat a képzéstípusokat, amelyek kombinálják a jelenléti és online képzési formákat, ezeket nevezzük blended learning típusú képzéseknek.

Az online oktatások előnye, hogy függetlenek a fizikai tértől, tehát például a rendőrség vonatkozásában alkalmasak az egész ország rendőri állományának a képzésére. Függetlenek az időtől, amely által megfelelően alkalmazkodhatnak a beosztás napirendjéhez. Ezeket figyelembevéve az e-learning képzés költséghatékonyági előnyei mindenképp fontos szerepet kapnak az oktatás szervezésekor.

A tananyagok készítésére különböző tananyagszerkesztő programok állnak rendelkezésre, a piaci igényeknek megfelelően gyakorlatilag mindenféle típusú módszert figyelembe véve.<sup>25</sup> Ezekkel a tartalomszerkesztőkkel szabványosított tananyagcsomagok készülhetnek, amelyeket a képzés-menedzsment rendszerek megfelelően megjelenítenek.

A tananyag strukturálása alapvetően az alábbi szabályok szerint történik. A tananyag bevezetésében a tananyagszerző röviden előrevetíti a kurzus tartalmát, ismerteti a tudnivalókat, tanácsokat ad a tananyag használatához. Ezt követik a leckék vagy tananyagok, amelyek része a célkitűzés, a tartalomleírás, az összefoglalás, de része lehet az önellenőrző kérdéssor is. Zárásként ismét megjelenik a tananyag, a kurzusok összefoglalása, a lényegi elemek áttekintése. Végül pedig a szükséges mellékleteket, gyakorló teszteket lehet elhelyezni.

A tartalmi hangsúly egyértelműen a leckéken van, hiszen azokban található meg a tananyag magja. A leckék tartalmát szabadon lehet kialakítani, figyelve arra, hogy a témakörhöz a legjobban illeszkedjenek a tananyagelemek. A tananyagban lehetnek szöveges elemek, állóképek, hangok, videoanyagok, animációk, hivatkozások, illusztrációk. A tartalom összeállítása a tananyagszerkesztés feladata, amely akár a grafikus szintű animációktól, a képernyővideó készítésig terjedhet, vagy a sima szöveges (text) leírásokat is magába foglalhatja.

Az e-learning tananyagok létrehozása legritkább esetben egyszemélyes feladat. A tananyagszerkesztés többszereplős folyamat, amelyben a tananyag tartalmáért felelős oktatók, a tananyag formájáért felelős tananyagszerkesztők, valamint a tananyagok eléréséért és a hozzáférésért felelős rendszergazdák is részt kell, hogy vállaljanak.

---

<sup>25</sup> Forrás: [http://okt.ektf.hu/data/forgos/file/tananyag/forgo/624\\_tananyagszerkesztk\\_s\\_kpzsmenedzsment\\_rendszerek.html](http://okt.ektf.hu/data/forgos/file/tananyag/forgo/624_tananyagszerkesztk_s_kpzsmenedzsment_rendszerek.html)  
Letöltés ideje: 2022.10.10.

## **E-learning az ügyviteli oktatásban**

Az e-learning tananyagok formájának áttekintését követően érdemes foglalkozni azzal, hogy milyen típusú témakörök tekintetében alkalmazható ez a típusú képzési forma.

Maradva a rendőrség szervezeti sajátosságainál, ezen belül az ügyvitelt érintő képzési kötelezettségnél, illetve igénynél, meg kell vizsgálni azokat a témákat és szituációkat, amikor alkalmazható az e-learning típusú képzési forma.

Az ügyviteli szabályok általános jelleggel minden dolgozó számára kötelező érvényűek, azok ismerete feltétel a szervezet iratkezelésének gördülékeny működéséhez. Ezt figyelembe véve az ügyviteli alapszabályok, az ISZ szabályozása, az E-ügyintézési törvényből fakadó elektronikus belső működéshez szükséges eljárásrend, mint alap oktatási tananyag kialakítható a fent ismertetett e-learning tananyag szerkesztési lehetőségekkel. Ezeket a kollégák bizonyos munkaköri helyzetekhez kötődően elsajátíthatják. Ilyen lehet például munkatárs felvétele vagy más munkakörben történő alkalmazása, vagy akár más beosztásba történő helyezése. A tananyagok elhatárolhatók a munkakörre vagy akár a szakterületre figyelemmel is. A tananyagokat elemeiben lehet szerkeszteni, így szükség esetén a jogszabály-változások miatt módosíthatók annak tartalmi elemei is. Az új belépők vizsgáztatására is lenne lehetőség az e-learningnek helyet adó keretrendszerben, ami a vizsgák dokumentálását is megkönnyítené.

Ezzel szemben az ügyvitelhez kapcsolódó, az informatikai rendszerrel összefüggő ismeretek e-learning tananyagként való elkészítése és elsősorban naprakészen tartása aránytalanul nagy feladattal járna a tartalomkészítés minden szereplőjére nézve. Az igény elsősorban a napi használathoz kapcsolódik, a cél az, hogy minden jelentősebb adminisztráció nélkül elérjék a felhasználók ezeket a tananyagokat, amelyek gyakorlatilag mint felhasználói kézikönyvek állhatnak rendelkezésre. Természetesen ez nem zárja ki annak lehetőségét, hogy komplex tananyagként a rendszer funkcióinak dinamikus megjelenítése, ismertetése szabványosított tananyagként közvetlenül elérhető legyen, de a keretrendszer szintű, vizsgamodulokkal,



ellenőrző kérdésekkel kiegészített e-learning tananyagok nem jelentenének a felhasználók részére azonnali és hasznos segítséget. Ennek fényében a felhasználói kézikönyv típusú tananyagokat – meglátásom szerint – a hagyományos módon célszerű létrehozni.

Amennyiben egy témakör tekintetében megtörtént annak eldöntése, hogy azt e-learning tananyagként célszerű létrehozni, felmerülhet a kérdés, hogy kinek a felelőssége az e-learning tananyag létrehozása és milyen módszertannal.

Ezzel összefüggésben indokolt megemlíteni a 2022. szeptember 17-én hatályba lépett szabályozót, a Rendőrség távoktatási rendszere működtetésének szabályairól szóló 30/2022. (IX. 04.) ORFK utasítást, amely alapvető elveket fektet le a távoktatásra szolgáló keretrendszer alkalmazását, az ahhoz való hozzáférést, valamint a keretrendszer működtetéséért felelős személyek feladatkörét illetően. Ezzel együtt az alábbiakban ismertetett koncepció a tananyag létrehozási folyamatának kialakításával összefüggésben fogalmaz meg szervezési lehetőségeket, a tananyagok közzététele csak a fenti norma figyelembevételével illeszthető a folyamatba.

A tananyagszerkesztő programokkal elkészíthetők előre meghatározott sablon tananyagok, amelyek tartalma a későbbiekben szabadon módosítható. Erre figyelemmel több típusú tananyagminta létrehozásával, valamint néhány kolléga tananyagszerkesztési továbbképzésével a szakirányítók szabta tartalom könnyen megjeleníthető az e-learning keretrendszerben. Az erre való felkészülés során a sablonok létrehozásakor célszerű több típusú tananyag típusra figyelemmel lenni, így például tervezni jogszabályi ismeretek tananyagban történő elsajátítására, az eljárásrend ismertetésére. Ehhez alapvetően a szakirányítók közös gondolkodására van szükség, amelynek eredményeként meg lehet határozni az irányokat. Ezt követően – amikor szükségessé válik a témakör e-learning tananyagként való megjelenítése – a választott oktatási stratégia alapján a megfelelő sablon kiválasztásával fel lehet tölteni a mintákat tartalommal, illetve ha a későbbiekben módosítani kell, az is egyszerűbben végrehajtható.

Amikor a rendőrség szervezetében végrehajtandó képzéseket vesszük vizsgálat alá, esetleg a jövőben tervezzük az állományt érintő szakterületi

képzéseinket, a fentiekben leírt módszerrel – segítségül hívva a didaktika eszköztárát, illetve az információs társadalom vívmányait, az e-learning keretrendszerek lehetőségeit – a digitális világunkhoz alkalmazkodóbb módon szervezhetjük meg képzéseinket.

## **Összegzés**

A digitalizáció kihívásai az infrastruktúrán, az alkalmazott szoftvereken, a belső ügyviteli folyamatok átalakításán túl a belső képzések területén is új feladatok elé állítják a rendőrséget. A fejlődőképes, az újításokat könnyen alkalmazni tudó és azokat könnyebben megtanuló állomány rendelkezésre állásának egyik feltétele, hogy olyan képzéseken vegyenek részt a munkatársak, amelyek ténylegesen hozzájárulnak az ismeretanyag elsajátításához, és amelyek hasznosnak bizonyulnak a gyakorlatban. A fentiekben áttekintettem néhány szempontot a belső képzéseink tudatosabb megszervezésével összefüggésben, merítve az ORFK Hivatala által szervezett nyílt nap gyakorlatából, valamint vizsgálva a pedagógia tudománya által meghatározott oktatásszervezés elméletét és gyakorlati útmutatóit. Végezetül röviden összefoglaltam a 21. századi digitális oktatásban kedvelt e-learning típusú képzések lehetőségeit, valamint azok alkalmazhatóságát a rendőrségi ügyviteli képzésekben.

A tanulmánynak nem volt célja a képzési lehetőségek teljességét bemutatni, de gondolatébresztőként, a gyakorlatból vett tapasztalatok és példák által hozzá szeretne járulni belső képzéseink tudatosabb megszervezéséhez, a jelenleg is rendelkezésre álló lehetőségek, rendezőelvek, technológiák bátrabb alkalmazásához.