

Dr. Turkovics István

egyetemi adjunktus

Ügyvitel a hatósági eljárásokban

Kötelező tananyag Jogi felsőoktatási szakképzésben résztvevő hallgatók számára

## 1. Az ügyviteli munka fogalma

A mai világban ahol intézményi formában megvalósuló munkavégzésről beszélünk, biztosra vehetjük, hogy a munkafolyamat egy jelentős részét, az ún. ügyviteli munkavégzés teszi ki. Ennek oka abban rejlik, hogy gyakorlatilag az ügyviteli munkavégzés testesíti meg minden tevékenység adminisztratív háttérét. *Pl: Egy egészségügyi intézményben a működés célja, a betegek ellátásának megszervezése. Ez a tevékenység azonban nem, korlátozódhat a gyógyítás tevékenységére. Nélkülözhetetlen elem egy adminisztratív, ügyviteli tevékenység, amely megvalósítja a tárgyi eszközellátás vagy a betegek nyilvántartásának tevékenységét.*

Fokozottan jelentkezik az ügyviteli munka jelentősége a közigazgatás működése során. ahol maga a feladatellátás, azaz a törvények végrehajtása elsősorban adminisztratív jellegű. Ha az ügyviteli tevékenység tartalmát próbáljuk meghatározni, a következőt állapíthatjuk meg.

Az ügyviteli tevékenység egy szervezeten belül megvalósuló, ügyintézés szervezett rendje, amely magában foglalja az iratok kezelését, a felmerülő ügyek elintézését, valamint az irodai – hagyományos papíralapú, vagy elektronikus – kommunikációt. Ügyintézés alatt ebben az aspektusban nem csak egy szerv működéséhez kapcsolódó külső ügyintézést értjük, hanem a működés folyamán generálódott belső ügyeket is. *Pl: A belső gazdálkodáshoz kapcsolódó ügyek, mint az irodai infrastruktúrával kapcsolatos ügyek csoportját papírellátás, nyomtatók működtetésének feladata stb.*

Az ügyviteli munka, mint látható tehát egy összetett munkafolyamat. A közigazgatási ügyviteli munka alapvetően két részre osztható, egyrészt az ügyintézés feladatának

ellátására, másrészt az ügykezelési feladatok elvégzésre. Közelebbről megvizsgálva ügyintézés alatt az olyan munkafolyamatokat értjük, amelyek a konkrét ügyel kapcsolatos döntés, vagy döntés-előkészítés folyamatában jelennek meg. Az ilyen jellegű munkavégzés elkerülhetetlenül egy jelentős iratmennyiséget keletkeztet. Ezt az iratmennyiséget azonban kezelni szükséges, mégpedig szervezett formában ez a munkafolyamat az ügykezelés (iratkezelés) formájában valósul meg. Az ügyintézési, valamint az ügykezelési munka egymást kiegészítve valósul meg. A közigazgatási munkafolyamatok fejlődése mára azt eredményezte, hogy gyakorlatilag a két munkafolyamat mára két szakma rangjára emelkedett. a közigazgatásban külön személyzet végzi a két elkülönülő feladatot. Az ügyintézés feladatát, – amely mögött, mint azt említettük az ügyel kapcsolatos döntés húzódik meg – erre szakosodott és megfelelő képesítéssel – közigazgatási szakvizsga – rendelkező személyek a kormány vagy köztisztviselők végzik. Ezzel szemben az ügykezelési feladatokat, – amely az iratkezelést jelenti – ügykezelői alapvizsgával rendelkező közszolgálati ügykezelői személyek látják el.

## 2 Az ügyviteli munka szabályozása

Az ügyviteli munka szabályozása értelemszerűen két részre osztható, mint maga a munkafolyamat. Ennek oka abban is keresendő, hogy a két eleme az ügyintézés és az ügykezelés célját tekintve is jól elkülöníthető egymástól. A két munkafolyamatnak a jogi jellege is más, hiszen ameddig az ügyintézés kapcsán a fő jogkérdés a döntés folyamata köré csoportosítható, amely nagyban érinti az ügyféli jogokat is, addig az ügykezelés kapcsán a fő jogkérdés az irattal kapcsolatban merül fel (pl. visszakereshető legyen stb.).

### 2.1. Az ügyintézés szabályozása

Az ügyintézés szabályozása gyakorlatilag a közigazgatási hatósági eljárási jogszabályokban ölt testet. A hallgatók tanulmányaik során már találkoztak a hatósági eljárás és szolgáltatás általános szabályait tartalmazó 2004. évi CXL. (Ket.) törvény szabályaival. Jelen tananyag ebből, csak a törvényben rögzített egyes dokumentumok szerkesztésével kapcsolatos követelményekre tér ki, az egyéb eljárásra vonatkozó szabályokat már ismeri a hallgatóság.

## 2.2. Az ügykezelés szabályozása

Az ügykezeléssel kapcsolatos szabályokat találhatunk a már említett (Ket.) rendelkezései között is, mint egyes adatvédelmi kérdések, vagy az ügyintézési rendelkezés. Ezek a szabályok azonban önmagukban nem képesek annak garantálására, hogy az eljáró szerv a keletkezett iratokat szakszerűen, rendezetten kezelje, ezért erre vonatkozóan további szabályozás vált szükségessé. A közokiratok kezelésének alapvető követelményeit a közokiratokról, a közlevéltárakról és a levéltári anyag védelméről szóló 1995. évi LXVI. törvény tartalmazza. A törvény rendelkezik többek között a közokiratok kezelésének irányításáról, a közokiratok kezelésének alapvető szabályairól, az iratkezelési szabályzatokról, valamint a közokiratok levéltárba történő adásának alapvető szabályairól. A következő említendő jogszabály a kormány tagjainak feladat és hatásköréről szóló 152/2014.(VI.6.) kormányrendelet, amely a belügyminiszter feladat és hatáskörében a közokiratok kezelésének szakmai irányítását is megjelöli. Ugyanezen jogszabály rendelkezik a belügyminiszter elektronikus közigazgatásért való felelősségéről is, de jelen tananyagban mivel jogi informatika stúdium keretében már a hallgatók megismerkedtek az e- közigazgatás szabályaival ezért ezzel a kérdéskörrel nem foglalkozunk. Végül, de nem utolsó sorban szólnunk kell a 335/2005. (XII.29.) kormányrendeletéről, amely a közfeladatot ellátó szervek iratkezelésének általános követelményeit tartalmazza. Ez a jogszabály talán a legfontosabb, ha lehet így kategorizálni, az iratkezelés szempontjából. Gyakorlatilag ezen jogszabály tartalmazza, egy szerv iratkezelésére vonatkozó alapvető szabályokat. Meghatározza, a szerv kötelezettségét az iratkezelés szabályozása tárgyában, a szerv feladatát az iratkezelés felügyelete tárgyában, az iratok kezelésének általános követelményeit, az iratkezelés folyamatának szabályait, valamint az iratok védelmére vonatkozó általános szabályokat. A jogszabályi háttéren kívül, – természetesen abból eredeztethetően – léteznek további dokumentumok, amelyek gyakorlatilag az iratkezelést szabályozzák kötelező jelleggel. Elsőként a szervek szervezeti és működési szabályzatait (SZMSZ) említjük. Az SZMSZ-ben kerül meghatározásra, az iratkezelés szervezeti rendje, az iratkezeléssel összefüggő tevékenységekre vonatkozó feladat és hatáskörök valamint az iratkezelés belső felügyeletét

ellátó személy megjelölése. Az SZMSZ mellett kiemelt jelentőséggel bír az iratkezelési szabályzat, ez a dokumentum rögzíti az adott szervezeten belüli iratkezelési rendet, – természetesen a jogszabályokkal összhangban – az iratkezelés minden fázisára kiterjedően. Az iratkezelési szabályzatot jellemzően az érintett szerv vezetője adja ki – helyi önkormányzatoknál a jegyző, államigazgatási szerveknél azok vezetői – de mellette un. egyetértési jogot gyakorló személyek is közreműködnek a szabályzat kiadásában. Ilyen egyetértési jogot gyakorol, a jegyző esetében az illetékes közlevéltár és a kormányhivatal, a központi államigazgatási szervek, valamint a fővárosi és megyei kormányhivatalok estében a Magyar Nemzeti Levéltár, és a belügyminiszter. Az iratkezelési szabályzat kötelező mellékletét képezi az irattári terv, amely a szervezeten belüli irattározásra vonatkozó szabályokat rögzíti. Az iratkezelési szabályzatot és az irattári tervet évente felül kell vizsgálni, és a jogszabályváltozásoknak megfelelően aktualizálni kell.

### 3. Az irat

Mielőtt az iratkezelés folyamatát áttekintenénk, nem árt a szükséges az iratkezelés tárgyát képező dokumentumokkal, az iratokkal is megismerkednünk. Azt mondhatjuk, hogy gyakorlatilag iratnak minősül, minden olyan dokumentum, amely a hatósági ügyben keletkezik, és az ügy szempontjából releváns. Tehát azt mondhatjuk, hogy tágabb értelemben iratnak tekinthető, az ügy folyamán keletkező, vagy az adott ügyben felhasznált fényképfelvétel vagy hangfelvétel is, hiszen a kezelésük szempontjából rájuk is az iratokra vonatkozó szabályokat alkalmazzuk. Szükséges kiemelnünk a minősített iratok fogalmát, amely kategóriába azok az iratok tartoznak, amelyek minősített – titkosított – adatot tartalmaznak. A tananyagban ezzel külön nem foglalkozunk, hiszen rájuk külön szabályok vonatkoznak és a gyakorlatban a kezelésüket is csak szakosodott személyzet végezheti. Az iratokat a bizonyító erő és a formai követelmény szempontjából azonban nem, árt bemutatni. Az iratokat két csoportba sorolhatjuk, magánokiratokra, valamint közokiratokra. A magánokiratok közül a formai követelmény szempontjából a legegyszerűbb, és a legkisebb bizonyító erőt képviselő irat az egyszerű magánokirat. Ezzel szemben gyakorlatilag nincs semmilyen formai követelmény támasztva. Értelemszerű, hogy tartalmilag akkor tekinthető iratnak, ha az ügy szempontjából releváns információt tartalmaz, de az, hogy milyen formában készül irreleváns, gyakorlatilag egy helyben megírt „cetli” is ebbe a kategóriába sorolható, fontos azonban, hogy az irat készítője beazonosítható legyen. Felmerülhet

kérdésként, hogy hogyan kezelendő az olyan „iromány” ami, ennek a minimális kritériumnak sem felel meg, a nem beazonosítható névtelen irat. Ha a hatóság az ilyen irat – mint bejelentés – alapján eljárást kezdeményez, akkor az iratnak nincs jelentősége, hiszen az ügy szempontjából a később keletkezett iratok bírnak jelentőséggel. Ha azonban a tartalmából kérelemre lehet következtetni célszerű iktatni, mint „elintézhetségtelen” kategóriát, ugyanis előfordulhat, hogy a hatóság később ezzel kényszerül passzivitásának okát bizonyítani.

*pl. névtelen kérelem tárgyában nem tud eljárni a hatóság, az ügyfél később panasszal fordul a felettes szervhez, hogy ügyében nem történi intézkedés”*

A következő kategória a teljes bizonyító erővel bíró magánokirat. Ennél az irattípusnál már formai követelmény is jelentkezik. Akkor keletkezik, ha a nyilatkozattevő saját kezűleg írta és aláírta, vagy két tanúval igazolja, hogy az iraton szereplő aláírás tőle származik. Az iratok másik csoportját a közokiratok képezik, ezek teljes bizonyító erővel rendelkeznek, amely értelmében a bennük foglaltakat ellenkező bizonyításig valósnak kell tekinteni. Ilyen iratot bíróság, közjegyző, vagy más hatóság állíthat ki, fontos tartalmi követelmény velük szemben a hivatalos pecsét lenyomata, de erről később még bővebben szólnunk.

#### 4. Az iratkezelés folyamata

Az iratkezeléssel kapcsolatosan több alapvető követelmény fogalmazódik meg, amely meghatározza az iratkezelés megszervezését is. Az iratkezelést úgy kell megszervezni, és ez az iratkezelés folyamatára is hatást gyakorol, hogy az irat, azonosítható legyen, útja követhető, ellenőrizhető, visszakereshető legyen, fellelési helye azonosítható legyen. További követelmény, hogy az iratok megfelelő őrzése biztosított legyen, amely szavatolja az iratok megváltoztathatatlanágának követelményét. Biztosítani kell a megfelelő selejtezés útján a felesleges irat felhalmozódás megelőzését. Ezek a feltételek azonban csak úgy szavatolhatók, ha az iratkezelést végző személyek felelőssége egyértelműen megállapítható, amely további követelményként jelentkezik az iratkezelés szervezése kapcsán.

*„pl. Hiába tudom visszakeresni az iratot, ha kiderül, hogy hiányos. Az ilyen esetben, ha nem megállapítható kinek a felelőssége okozta a felmerülő problémát egyrészt nem lehetséges a rendszerhiba kijavítása, hiszen nem tudom melyik fázisban volt a hiba. Másrészt a*

*felelősségre vonás elmaradásával a nem lehetséges a dolgozók rákényszerítése a precízebb munkavégzésre.”*

Az ügyiratkezelés folyamatát az ügyintézéshez való viszonyában szándékozunk bemutatni, ezzel is próbáljuk a hallgatóság figyelmét arra felhívni, hogy a két tevékenység szervesen nem választható el egymástól.

*„pl: Az ügyintézési határidő hivatalból indult eljárásokban a kérelem beérkezését követő napon kezdődik. Az érdemi ügyintézés azonban csak akkor indul meg, amikor a döntés-előkészítést végző ügyintézőhöz kerül az ügy. Ami azonban csak egyes iratkezelési cselekvések után következik be. ezek a cselekvések azonban beleszámítanak az ügyintézési határidőbe. a munkafolyamatot tehát ennek figyelembevételével szükséges megszervezni.”*

Az iratkezelés első fázisa még az ügyintézés előtt megtörténik, tehát a küldemény beérkezésétől, az ügyintézőhöz való megérkezéséig tart. Ahogy azt a fenti példával érzékeltettük ezen fázis egy jelentős része már, határidő szempontjából az ügyintézéshez tartozónak tekintendő. Az iratkezelés első lépése a küldemény átvétele lesz. Fontos, hogy már ehhez is kapcsolódhat joghatás. Az iratkezelési szabályzatban a szerv vezetője kijelöli az átvételre jogosultat, és az átvételre vonatkozó követelményeket. Első lépésben az átvevő megvizsgálja átvételi jogosultságát a címzés alapján, megvizsgálja a küldemény sértetlenségét, valamint a kézbesítő okmányon és a küldeményen feltüntetett cím egyezőségét. Gondoskodik az átvétel visszaigazolásáról, pl. tértivevény esetén a tértivevény szelvényének kitöltésével, és a feladóhoz történő visszajuttatásával, illetőleg értesíti a küldőt, ha az irat befogadásának elutasításáról dönt a szerv. Ha a küldemény sérült, ezt az átvételi okmányon fel kell tüntetni, az ilyen küldemény tartalmát pl. mellékletek, külön jegyzékben rögzíteni szükséges, és erről a feladót értesíteni kell. Ha a küldemény azonnali intézkedést igényel – ennek ténye a küldeményen feltüntetett pl. „sürgős” felirattal ellátott – azonnal a címzettnek továbbítani kell. Téves címzés vagy kézbesítés esetén, a helyes címre továbbítandó a küldemény, ha ez nem lehetséges a feladó részére visszaküldendő. Ha a feladó nem állapítható meg az irat megsemmisítésig irattárba helyezendő. Következő lépésként az küldemény felbontása, érkeztetése történik. A küldemény felbontására való jogosultságot is az SZMSZ-ben vagy az iratkezelési szabályzatban arra feljogosított személy végezheti el. Felbontani csak azokat a küldeményeket lehet, amelyek nem sajátkezü

felbontásra szólnak. A küldemény felbontásának a rendeltetése a tartalom – mellékletek – meglétének vizsgálata. Ha a küldemény hiányos– megjelölt mellékletekből valami hiányzik – azt rögzíteni kell, és arról a feladót értesíteni szükséges. Ha a küldeményben pénz, illetékbélyeg található ennek tényét is rögzíteni szükséges. Ha a küldemény benyújtásának időpontjához jogkövetkezmény fűződhet, gondoskodni kell annak feltűntetéséről. Ha valamely jogilag releváns tény csak a borítékról állapítható meg – pl. feladó címe – a borítékot a küldeményhez csatolni kell. Ezután történik a küldemény érkeztetése, ami gyakorlatilag a küldemény, érkeztetési azonosítóval, dátummal történő nyilvántartását jelenti. Az érkeztetés fázisa mellőzhető, ha a beérkezés időpontjában az iktatás is megtörténik. Ezt követően az ügykezelő köteles az iratkezelési szabályzatban rögzítettek szerint a szerv vezetőjének, vagy a vezető megbízottjának az érkeztetett iratot továbbítani. A szerv vezetője vagy megbízottja, kijelöli az ügyintézés végző személyt, ezt a munkafolyamatot szignálásnak nevezzük. A szignálásra jogosult írásban meghatározza az elintézéssel kapcsolatos külön utasításait, (pl. soron kívüli elintézést). A következő lépés az iktatás, ami az irat hitelesített iktatókönyvben történő rögzítését jelenti.

Az iktatókönyvnek tartalmaznia kell:

- iktatószámot,
- iktatás időpontját,
- beérkezés időpontját, módját, érkeztetési azonosítóját (ha van)
- adathordozó típusát (papír alapú, elektronikus), adathordozó fajtáját,
- küldés időpontját, módját,
- küldő adatait (név, cím),
- címzett adatait (név, cím),
- hivatkozási számot (idegen szám),
  - mellékletek számát, típusát (papír alapú, elektronikus),
  - ügyintéző nevét és a szervezeti egység megnevezését,
  - irat tárgyát,
  - elő- és utóiratok iktatószámát,

- kezelési feljegyzéseket, (a kezelési feljegyzés az ügyiratkezeléssel kapcsolatosan az ügyiratkezelőnek adott vezetői, vagy ügyintézői utasítások)
- intézés határidejét, módját és az elintézés időpontját,
- irattári tételszámot,
- irattárba helyezés dátumát.

Mint az jól látható az iktatókönyv tartalmából, az iktatás, egy folyamatos cselekmény, amely bár az ügyintézés megelőzően kezdődik, de gyakorlatilag az ügy befejezését követően is folytatódik, egészen az ügyirat irattárba helyezésig. az iktatószám egy az irathoz kapcsolódó egyedi azonosító, amely tartalmazza a iktatás évének számát (pl.2015) továbbá az azonosításra szolgáló betűt vagy számot, vagy a kettő kombinációját. Az iktatás folyamán a különböző ügyiratokat az iktatásuk sorrendjében, az iktatókönyvben egymást zártan, emelkedő sorrendben követő iktatószámokon kell nyilvántartani. az iktatószámok képzésének rendjét, az iratkezelési szabályzat tartalmazza. Ha az adott ügyben folyamatosan keletkeznek iratok, – ekkor beszélünk ügyiratról – az iktatószám főszámra, és alszámra bontható. Ilyenkor az ügyirathoz tartozó iratokat a főszám alatt kiadott alszámokon, folyamatosan zárt, emelkedő sorrendben kell nyilvántartani. Főszabály, hogy minden évben új iktatókönyvet kell alkalmazni. Ha egy iratnak az előző évben van előzménye, akkor azt az irathoz kell szerelni – a szerelés az ügyiratok összekapcsolását jelenti, amitől fogva a kapcsolt iratok egy ügyiratként kezelendők – ilyen esetben, az iktatókönyvekben az előzménynél az utóirat iktatószámát, az utóiratnál az előzmény iktatószámát kell rögzíteni, és a szerelést az iraton is rögzíteni kell. A szerv vezetője rendelkezhet úgy is, hogy a szignálást az iktatás megelőzze. Mivel az iktatás egy folyamatos cselekmény ezért gyakorlatilag az ügyintézés megelőző utolsó iratkezelési cselekménynek a szignálás tekinthető.

Az iratkezelés következő fázisa az ügyintézés alatt azzal párhuzamosan történik. Ide sorolandó a már bemutatott egyes iktatási cselekmények elvégzése, a mutatózás, az iratok továbbításának folyamata, az iratok sokszorosítása, vagy az expediálás. A mutatózás az iktatást kiegészítő nyilvántartási cselekmény. az iktatott iratokról az ügy tárgya, valamint az ügyfél adatai alapján tárgy szerint és név szerint külön mutatókönyvet kell vezetni. Ez az iratkezelési cselekmény a visszakereshetőséget segíti elő, hiszen ezáltal, évenkénti időrendben az iratok név, és tárgy szerint abc sorrendben rögzítésre kerülnek. Amennyiben az adott szerv elektronikus iratkezelési rendszert használ, nincs szükség mutatókönyv



használatára, az elektronikus iktatókönyvben biztosítani kell a név és tárgyszerinti visszakereshetőséget. Az iratok továbbításával – szervezeten belüli továbbításról van szó – szemben fennálló legfontosabb követelményként az iratok nyomon követhetősége merül fel. Ennek kielégítésére az iratok átadása a szervezeten belül egy regisztrált átadás-átvétel formájában kell, hogy megvalósuljon. A gyakorlatban erre általában vagy előadói munkanaplót alkalmaznak, vagy kézbesítőkönyvet – átadókönyvnek is nevezik – alkalmaznak. Mindkét esetben a lényeg, hogy a dokumentumokban hitelesítetten történik az átadás-átvétel regisztrálása. A gyakorlatban előfordulhat, hogy az iratokat hivatalon kívüli felhasználására kerül sor. Az ilyen esetekben célszerű másolatot használni, ha ez nem lehetséges – pl. alá kell íratni egy iratot stb. – a külső felhasználás tényének hiteles dokumentálása szükséges, amely formájáról az iratkezelési szabályzatban kell rendelkezni. Az iratok sokszorosításához – azaz a másolat készítéséhez – a teljesség és hitelesség követelménye kapcsolódik. A másolatot tehát úgy kell elkészíteni, hogy az megfelelő minőségű legyen, – ne legyen, homályos vagy ne maradjanak le részek eleje, vége a másolatról – minden szükséges információt tartalmazzon. A hitelesség követelményének kielégítése okán a másolatot hitelesítési záradékkal kell ellátni – pl. „az eredetivel mindenben megegyező” szöveggel ellátni – amit a hitelesítő dátumoz, alá ír és hivatalos bélyegzővel ellát. Ennek a szakasznak a végső iratkezelési cselekménye az un. expediálás, amely a kiadmányozott iratok címzettekhez való eljuttatásának előkészítését jelenti. A kiadmányozott irat– a kiadmányozásra jogosult által véglegesített irat, amely a címzettnek kiküldésre alkalmas – az ügyintézőtől az ügykezelőhöz kerül, aki felkészíti az iratot a továbbításra (expediál) ellenőrzi, hogy az irat teljes minden megjelölt mellékletet tartalmaz, hiteles, azaz aláírt hivatalos bélyegzőlenyomattal ellátott, és nem sérült. Következő lépésként a kézbesítés módja szerint csoportosítja – még ma is a legjellemzőbb a postai úton történő kézbesítés – majd gondoskodik a kézbesítésről. Eljárásjogi értelemben ez egy meghatározó cselekménynek számít, hiszen az ügyintézés a döntés kézbesítéséről (közlésről) való intézkedéssel fejeződik be.

*„Pl: „ Ha az adott ügyben a közlés módja a postai úton való kézbesítés, jogilag az ügyintézés mindaddig folyamatban van, amíg a postára adás meg nem történik. Az ügyintézéssel kapcsolatosan ez az utolsó cselekmény, ami még a hatóságot terheli.”*

Az ügyintézés befejeztével azonban az ügykezelés folyamata még nem ér véget, hiszen az iratok további kezelése szükséges, elsősorban az iratok megőrzése céljából. Az iratok megőrzése szükséges lehet rövidtávú okok miatt, mint a jogorvoslat. Ilyen esetekben az ügy további sorsa bizonytalan, – hiszen azt nem tudhatjuk előre, hogy az ügyfél fellebbez vagy sem – ekkor határidő nyilvántartás alkalmazása indokolt. Az iratok megőrzését hosszú távú okok is indokolhatják, ez lehet jogi jellegű, – mint egy több év múlva elvégzendő felülvizsgálati eljárás – de lehetnek nem jogi jellegű okok is, – ilyen a tudományos kutatáscéljára történő megőrzés – ilyen esetekben irattározás szükséges. Természetesen minden iratot nem lehetséges a végtelenségig megőrizni, és nem is indokolt. Ha az irat további őrzésének indoka nem áll fenn selejtezni kell, de a selejtezés is csak jogilag meghatározott formában és keretek között végezhető.

## 5. Az ügyintézés

Mivel a hatósági eljárás szabályainak ismertetése folyamán a hallgatók már találkoztak az ügyintézésre vonatkozó eljárási szabályokkal, – törvény hatálya, illetékesség szabályai, ügyintézési határidő, jogorvoslatok stb. – ezért ebben a fejezetben csak az eljárásban előforduló egyes dokumentumokra vonatkozó szabályokat mutatjuk be. A hatósági eljárásokban értelemszerűen keletkeznek különböző iratok, mind az ügyfél, mind a hatóság tollából. Ez értelemszerű, hiszen a hivatalos eljárások egyik jellemzője az írásbeliség. Ami azt jelenti, hogy a különböző nyilatkozatok megtétele, valamint az egyes eljárási cselekmények elvégzése, dokumentált formában rögzítésre kell, hogy kerüljön az eljárásban. Ennek az indoka egyrészt a bizonyításban keresendő, hiszen mint tudjuk, a szó elszáll az írás megmarad, elven másképp nem lenne lehetséges utólag egy nyilatkozat tételének, vagy egy cselekmény elvégzésének igazolása. Másrészt a hatósági eljárások anyagának megőrzése a jövőre nézve máshogy nem lenne lehetséges, amely adott esetben egy évvel későbbi döntés-felülvizsgálathoz nélkülözhetetlen. Az eljárásban előforduló különböző dokumentumokra eltérő szabályok vonatkoznak, más követelményt támaszt a törvény egy kérelem, és természetesen mást egy határozattal szemben.