

FELHASZNÁLÓI DOKUMENTÁCIÓ

Az

ASP Hiba- és igénybejelentő
alkalmazás használatához

Bejelentői felület

Verzió: 1.27.0

2026. Január

Tartalom

1.	Bevezetés, előzmények	3
2.	Definíciók.....	4
3.	Végfelhasználói felület	5
3.1	A Hiba-és igénybejelentő felület elérhetősége	5
3.2	A felület felépítése és használata	6
3.3	Felhasználói információk.....	6
3.4	Felhasználói dokumentációk	7
3.5	Bejelentés rögzítése	7
3.6	Fájl csatolása a bejelentéshez	9
3.7	Bejelentés más felhasználó nevében	9
3.8	Bejelentések állapota	10
3.9	Információ (megjegyzés) hozzáadása a nyitott bejelentésekhez	11
3.10	E-mail értesítések a bejelentés állapotváltozásaival kapcsolatban	11
3.11	A bejelentés „önkormányzati válaszra vár” állapotra vonatkozó szabályozás	12
3.12	Megoldott a bejelentésekkel kapcsolatos további teendők	12
3.12.1	A javasolt megoldás elfogadása	12
3.12.2	A javasolt megoldás elutasítása	13
4.	Riportok/lekérdezések	14
4.1	Folyamatban lévő bejelentések	14
4.2	Megoldott bejelentések	14
4.3	Lezárt bejelentések	15
4.4	Önkormányzat Riport	15

1. Bevezetés, előzmények

A Magyar Államkincstár (továbbiakban: Kincstár) céljainak megvalósítása érdekében egységes, komplex, szolgáltatásmenedzsment folyamatokat támogató megoldást vezet be, amely számára lehetővé teszi folyamatosan bővülő szervezetének és ügyfélkörének teljes körű kiszolgálását.

A kézikönyv célja, hogy röviden bemutassa a Kincstár által bevezetett Szolgáltatás Menedzsment folyamatát támogató rendszer (továbbiakban: Rendszer) működését a Bejelentő szerepkörű felhasználói számára.

A kézikönyvben leírtak megismerését követően a bejelentett hibák és igények egyszerűen áttekinthetővé és kezelhetővé válnak.

A Rendszer segítségével:

- Bejelentőként szakmai segítséget kérhetünk, fejlesztési igényt adhatunk fel, vagy hibát jelenthetünk be.
- Nyomon követhetjük a bejelentések állapotát a kezdetektől, egészen azok lezárásáig.

2. Definíciók

Az alábbiakban összefoglaljuk a használt és hivatkozott legfontosabb kifejezéseket, ahol értelmezett, ezek Rendszerben található angol megfelelőjét és a kifejezések, fogalmak értelmét. A használt kifejezések az alábbiakban megadott definíciók szerint értelmezendők.

1. táblázat Definíciók

Kifejezés	Definíció
Áttekintő nézet	A különböző lekérdezések eredményeit megjelenítő táblázat (pl. napi nézet, személyemhez/csoportomhoz rendelt Bejelentések, stb). A megjelenítés eredménye szűrhető, sorrendisége változtatható.
Attribútum	Egy adott objektum, funkció, komponens jellemzője.
Bejelentés	A Rendszerben rögzített hibabejelentés vagy felhasználói kérés közös megnevezése.
Bejelentő	Az a végfelhasználó, aki a Központi Ügyfélszolgálathoz fordul az önkormányzati ASP rendszerrel kapcsolatos hibája bejelentésével, vagy igényének kiszolgálásával kapcsolatban. A Kincstár ASP rendszert használó ügyfelei bejelentői jogosultsággal rendelkeznek a Rendszerben.
Érintett személy	Az a végfelhasználó, aki a Központi Ügyfélszolgáltatón vagy a Rendszerben tett bejelentés konkrét érintettje. Az Érintett személy és a Bejelentő személye alapvetően megegyezik, de a Végfelhasználó számára biztosított az a lehetőség, hogy egy másik végfelhasználó nevében tegyen bejelentést, ebben az esetben saját maga helyett ezt a másik Végfelhasználót nevezi meg a Bejelentés Érintett személyeként.
ESS felület	A végfelhasználók számára kialakított, weben elérhető portál felület, amelyen a végfelhasználók igényeket és hibákat jelenthetnek be, nyomon követhetik korábbi és aktuális Bejelentéseiket.
Hiba	Olyan esemény, amely nem része a normális működésének és az informatikai szolgáltatások (vagy eszközök) kiesését vagy minőségének romlását eredményezi, ezzel akadályozva a Kincstár ASP ügyfeleit a napi munkavégzésben.
Igény	A végfelhasználóktól, vagy az L1, L2 megoldói szintektől érkező szolgáltatáskérések. Jelen megvalósításban „igényként” – kifejezett és nevesített igénykezelési folyamat hiányában – az ilyen típusú bejelentést értjük.
Kincstár szolgáltatásmenedzsment	A Kincstár ASP szolgáltatásainak bevezetéséért, üzemeltetéséért és támogatásáért felelős Önkormányzati ASP Alkalmazásokat Támogató Főosztály (továbbiakban: ASP Főosztály)
Központi Ügyfélszolgálat	Az egyetlen megszemélyesített kapcsolat-felvételi és kapcsolattartási pont a Végfelhasználók és az Bejelentők között.
Megoldó csoport	A Kincstár, vagy külső megoldók egy adott csoportja, amelynek tagjai egy adott bejelentés megoldásáért közösen felelnek
Operátor	A Központi Ügyfélszolgáltatón dolgozó munkatárs, aki Bejelentések fogadásáért, osztályozásáért, nyomon követéséért felel.
Szolgáltatás	A szolgáltatások biztosítják és támogatják a Kincstár ASP ügyfelei napi munkafolyamatainak végrehajtását. Közös jellemzőjük, hogy rögzített tartalommal és megállapodott szolgáltatási szintekkel bírnak.
Űrlap	A beviteli mezők elhelyezésére, kezelésére, csoportosítására kialakított felület.

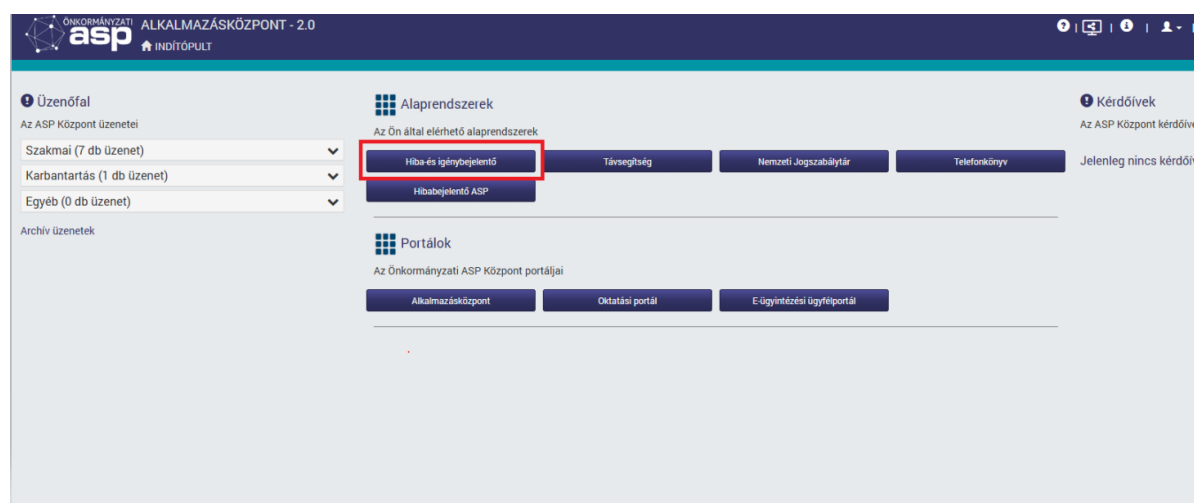
3. Végfelhasználói felület

A fejezet célja, hogy röviden bemutassa az ASP Főosztály által újonnan bevezetett Rendszer működését, valamint annak önkiszolgáló portálját az ASP végfelhasználói számára.

A kézikönyvben leírtak megismerését követően az ASP végfelhasználó egyszerűen jelenthet be az ASP szakrendszerekkel és szolgáltatásokkal kapcsolatos kérdéseket, hibákat, igényeket, illetve nyomon követheti a bejelentései állapotát a kezdetektől, egészen a lezárásáig.

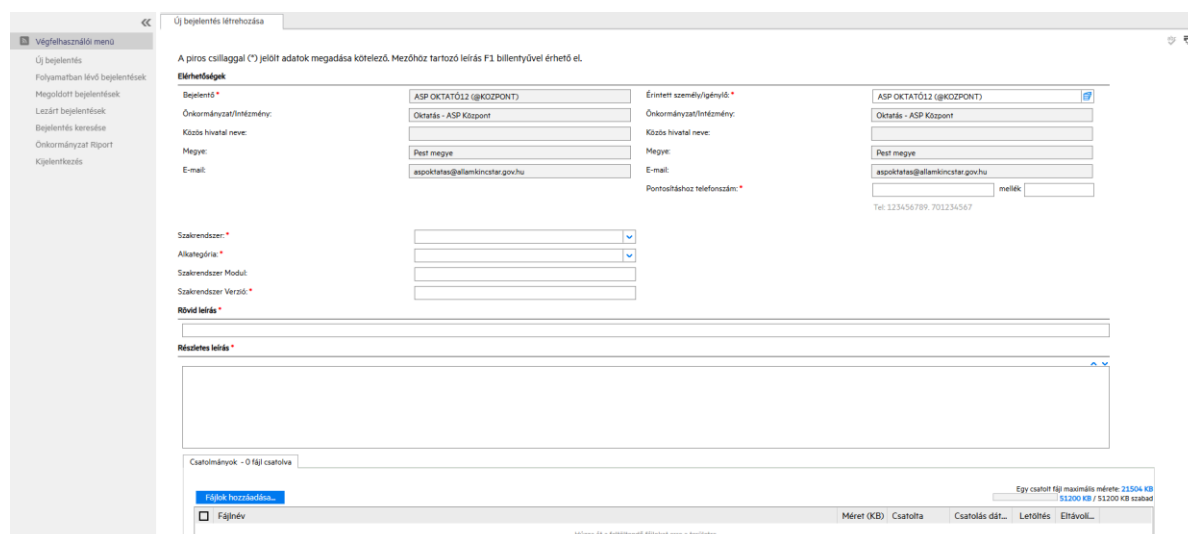
3.1 A Hiba-és igénybejelentő felület elérhetősége

A Rendszer a KERET rendszer „Hiba-és igénybejelentő” gombjára kattintva érhető el:



1. ábra - KERET képernyő

A bejelentkezés az ASP egyéb alkalmazásaihoz hasonlóan – külön autentikációt nem igényel, minden KERET jogosultsággal rendelkező felhasználó eléri.

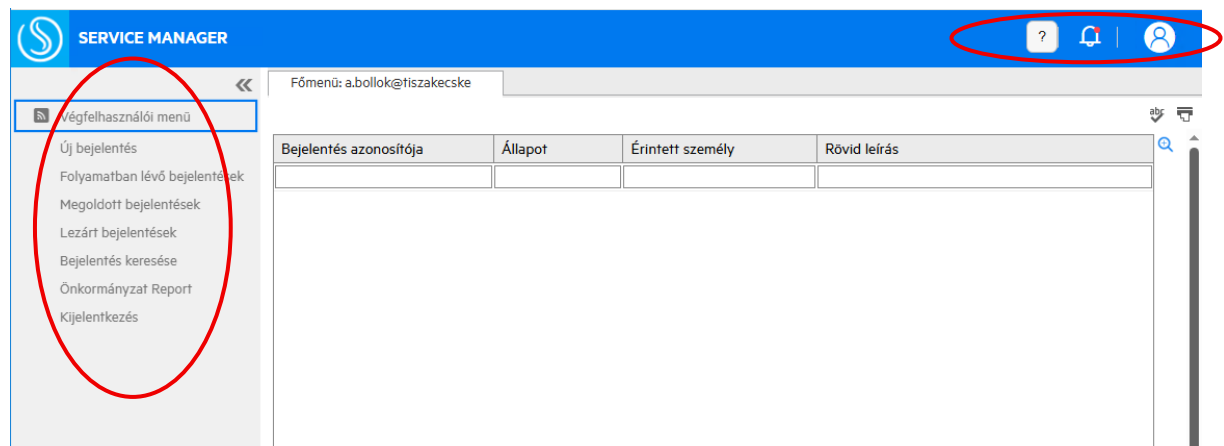


2. ábra – Bejelentkezés utáni képernyő

3.2 A felület felépítése és használata

Sikeres bejelentkezést követően a Kezdőlap jelenik meg:

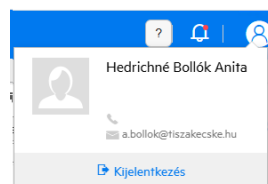
1. *A bejelentkezett felhasználóval kapcsolatos információk*
2. *Felhasználói dokumentációk elérhetőségének gombja*
3. *Végfelhasználói menü: ide kattintva navigálhat az elérhető funkciók között.*
4. *Bejelentés rögzítése*
5. *Folyamatban lévő bejelentések:* a görgethető ablak vegyesen tartalmazza a nyitott bejelentéseket kronológiai sorrendben. A lista a megjelenített jellemzőik (oszlopok) szerint szabadon rendezhetők.
6. *Megoldott bejelentések:* Ez a lista tartalmazza a Bejelentő által feladott összes olyan bejelentést, amelyet már megválasztak a Megoldók, de a Bejelentő megerősítésére várnak.
7. *Lezárt bejelentések:* Itt található a Bejelentő által korábban feladott és már megoldott, lezárt jegyek.
8. *Bejelentés keresése:* A bejelentkezett felhasználó által feladott bejelentések között korlátlanul kereshet.
9. *Önkormányzati report*



3. ábra – Felhasználói menü

3.3 Felhasználói információk

A felhasználói információk a jobb felső sarokban érhetők el, ha kattintunk a személyt ábrázoló ikonra.



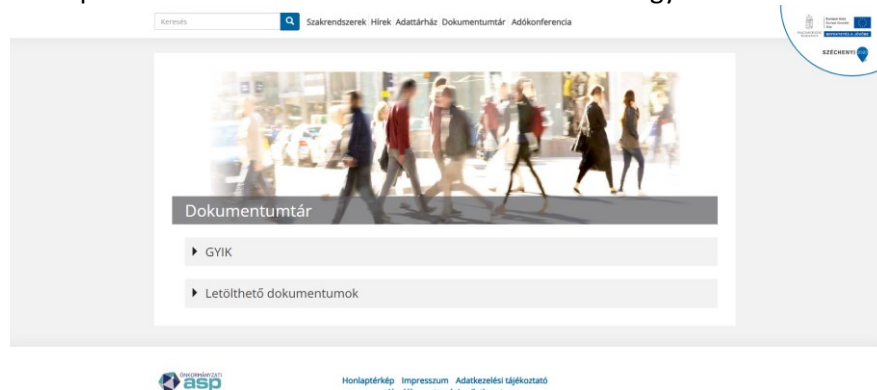
ilyenkor megjelenik a név és a kapcsolattartási adatok, amelyek az ASP hiba-és igénybejelentő alkalmazásban tárolva vannak. Jelen esetben a név és az emailcím látható, ha telefonszám is tartozna a bejelentkezett felhasználóhoz, akkor az az információ is megjelenne a felugró ablakban.

3.4 Felhasználói dokumentációk

Felmerült az igény, hogy legyen lehetőség az alkalmazáson belül elérni a felhasználói dokumentációt. Ebből kiindulva - és mivel az ASP hiba-és igénybejelentő segítségével az összes Kincstári alkalmazásra lehet hibát bejelenteni - a jobb felső sarokban lévő  gombra kattintva az alkalmazásközpont dokumentumtára nyílik meg egy külön böngészőfülön, ahol elérhető az összes szakrendszer legfrissebb felhasználói dokumentációja.

<https://alkalmazaskozpont.asp.gov.hu/dokumentumtar>

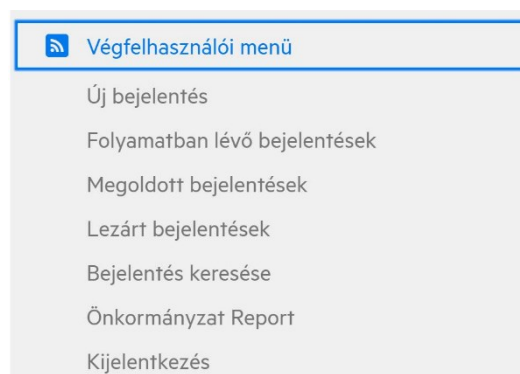
De ugyanitt lehet egy keresőmezőben rákeresni a kívánt szakrendszerre, vagy a Szakrendszerek menüpont alatt kiválaszthatóak a szakrendszerek és egy rövid ismeretető jelenik meg róluk.



3.5 Bejelentés rögzítése

Ha egy szakrendszer használatához segítséget szeretne kérni, a működésében hibát észlel vagy egy informatikai szolgáltatás nem elérhető, nem működik, esetleg lassú, az alábbi módon tudja bejelenteni:

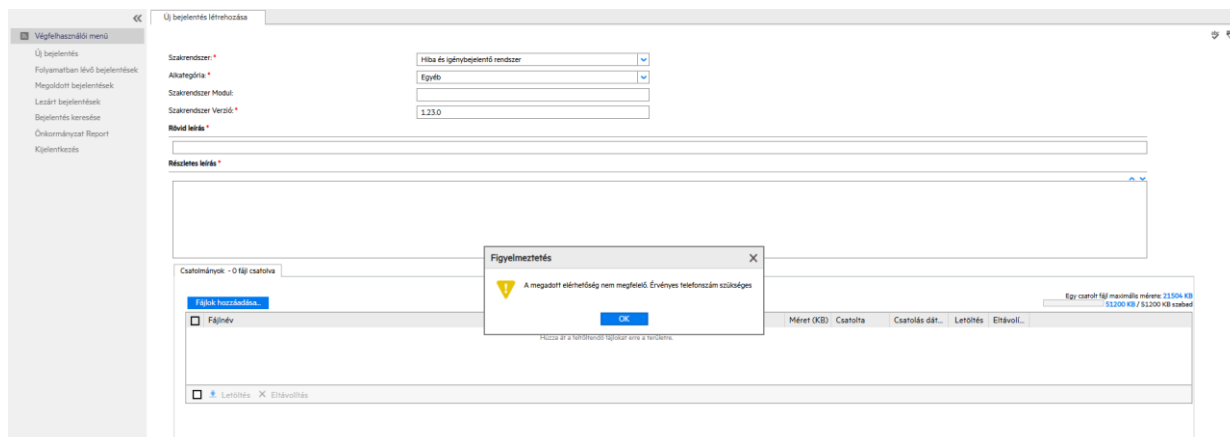
1. A felület bal oldalán lévő menüben válassza az „Új bejelentés” pontot!



4. ábra – Bal oldali menüsáv

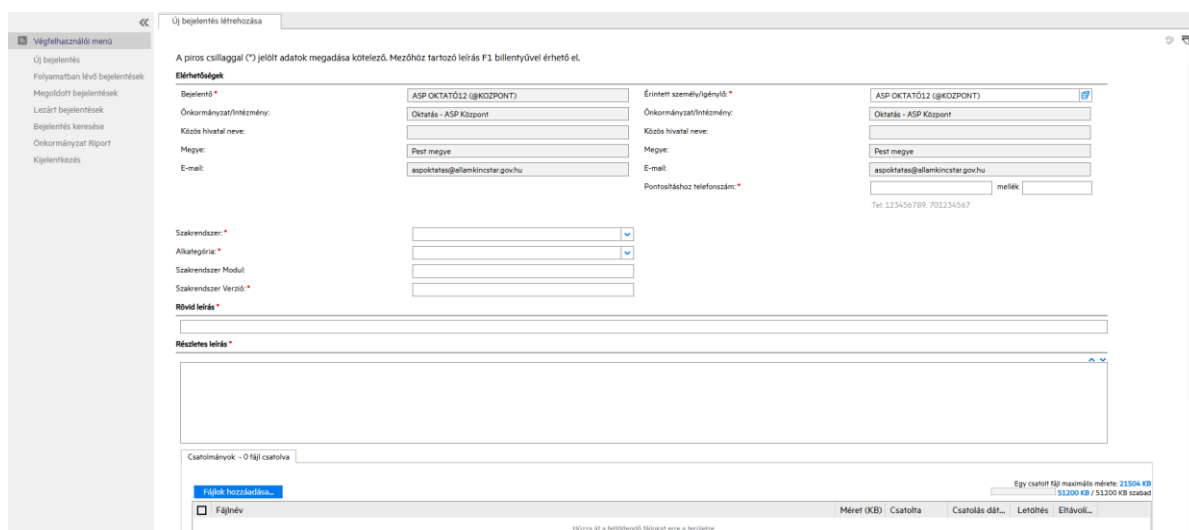
Töltse ki az információkat az űrlapon:

1. Töltse ki a Bejelentő elérhetőségeit. A "Pontosításhoz telefonszám" mező esetében fontos, hogy a mező alatt található formátumban kell beírni a telefonszámot. Ha a mező nincs kitöltve, akkor a rendszer hibaüzenetben jelzi, hogy a megadott elérhetőség nem megfelelő. Kérjük, a telefonszámot (06; +36) előhívószám nélkül rögzíteni.



2. ábra Felugró ablak: "Pontosításhoz telefonszám" mező kitöltése kötelező

2. Írja le röviden a jelenséget vagy tegye fel kérdését!
3. Írja körül részletesen a felmerült hibát!
4. Válassza ki a konkrét szakrendszert a legördülő menüből! Adja meg a szakrendszerhez tartozó kategóriát, a szakrendszer verzióját.
5. Válassza ki az érintettet (alapértelmezésben a Rendszer a bejelentkezett felhasználót jeleníti meg Bejelentőként, de lehetőségünk van más személyt is megnevezni – lásd: *Bejelentés más felhasználó nevében* fejezetet)! Ha meggondolta magát és mégis a saját nevében kíván hibabejelentést tenni, törölje ki, majd töltsse ki újra a megfelelő adatokkal az „Érintett személy” mezőt!
6. Ha szükséges, csatoljon képe(ke)t vagy dokumentumo(ka)t a bejelentéshez – lásd: *Fájl csatolása a bejelentéshez* fejezetet.
7. A **Rögzítés** gomb megnyomásával mentse el a bejelentését!



5. ábra – Bejelentő űrlap kitöltése

3.6 Fájl csatolása a bejelentéshez

A megoldást nagyban segíti, és gyorsítja, ha a bejelentéshez képernyőképet, vagy egyéb fájlt (pl. banki fájl, rendszerből kinyert lista, stb) csatol.

A bejelentéséhez az alábbi módon csatolhat fájlokat:

1. Az űrlapon kattintson a *Fájlok hozzáadása* gombra! (Egy csatolt fájl maximális mérete nem haladhatja meg az 20 MB-ot!! És a jegyhez akárhány fájl csatolható, de a fájlok összmérete nem haladhatja meg a 50 MB-ot.)
2. A felugró ablakban keresse meg, válassza ki a feltöltendő fájlt, végül kattintson a *Mentés* gombra!
3. A csatolt fájl megjelenik a Fájlok között.

Fájlok hozzáadása...

Egy csatolt fájl maximális mérete: 21504 KB
50684 KB / 51200 KB szabad

☐	Fájlnév	Méret (KB)	Csatolta	Csatolás dát...	Feltöltés	Eltávolítás
☐	bejelentkezes.jpg	517	test2@budaj...	2025/02/27 12:31:56		

☐ Letöltés ☐ Eltávolítás

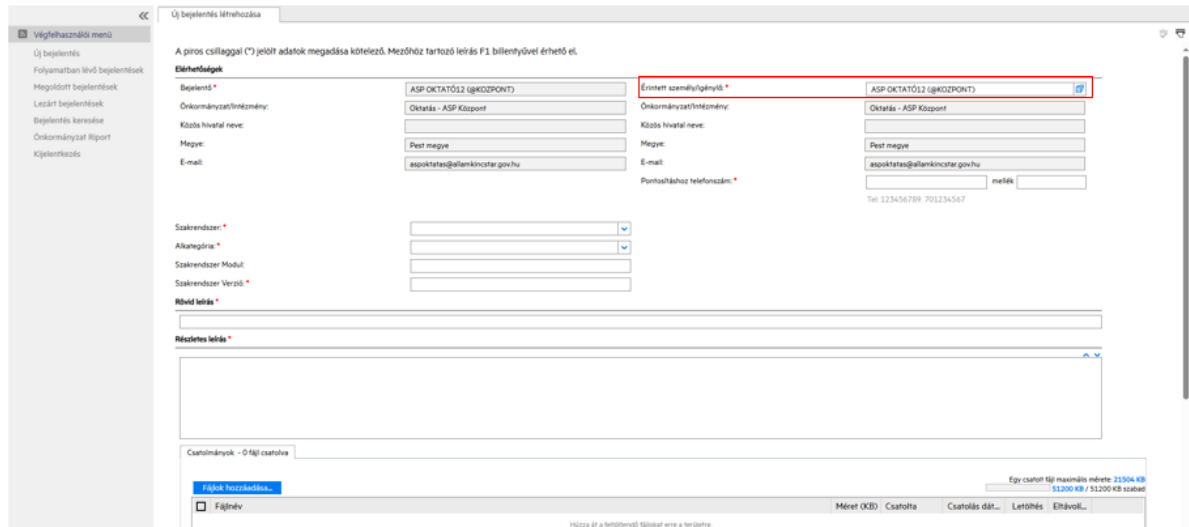
6. ábra – Fájl csatolása

3.7 Bejelentés más felhasználó nevében

Bejelentés során alapesetben az a személy lesz a bejelentő és a bejelentésben érintett, aki bejelentkezett a felületre.

Lehetőségét biztosítunk azonban arra, hogy egy munkatárs akadályoztatása esetén kollégája tegye meg a bejelentést az akadályoztatott nevében. Ebben az esetben a bejelentés rögzítése során az *Érintett személy* nevét át kell írni az akadályoztatott kolléga nevére.

1. Az *Érintett személy* mező tartalmát törölje ki.
2. Keresse ki az érintett kolléga nevét: Kezdje el begépelni, vagy válassza ki a legördülő menüből.

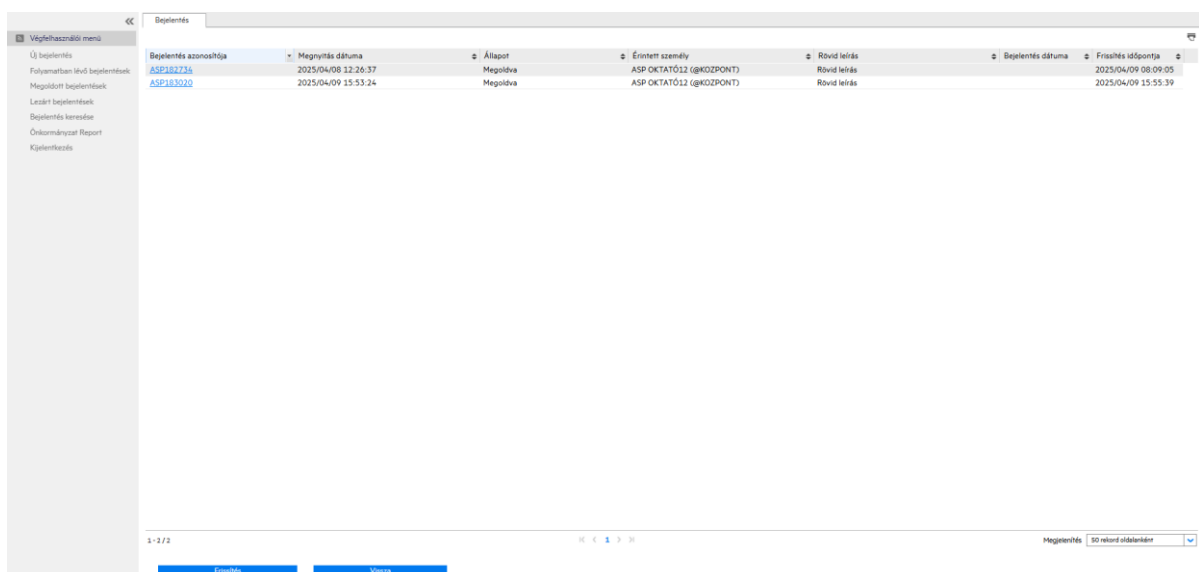


7. ábra – Új bejelentés létrehozása

3.8 Bejelentések állapota

A még nem megoldott bejelentések a Rendszer kezdőlapján, a „Folyamatban levő bejelentések” alatt érhetőek el. A lista egy elemét kiválasztva megtekinti a bejelentések állapotát, a megoldók által feltett, pontosító kérdéseket.

1. A Rendszerben minden bejelentés azonosító számot kap („Bejelentés azonosítója”). Erre az azonosító számra tud hivatkozni a bejelentés megoldása során, és annak megoldását követően is.
2. A bejelentések állapotát folyamatosan nyomon követhetjük az állapotjelző segítségével („Állapot” oszlop).



Bejelentés azonosítója	Megnyitás dátuma	Állapot	Érintett személy	Rövid leírás	Bejelentés dátuma	Frissítés időpontja
ASP182736	2025/04/08 12:26:37	Megoldva	ASP OKTATÓ12 (GKÖZPONT)	Rövid leírás	2025/04/09 08:09:05	
ASP183026	2025/04/09 15:53:24	Megoldva	ASP OKTATÓ12 (GKÖZPONT)	Rövid leírás	2025/04/09 15:55:39	

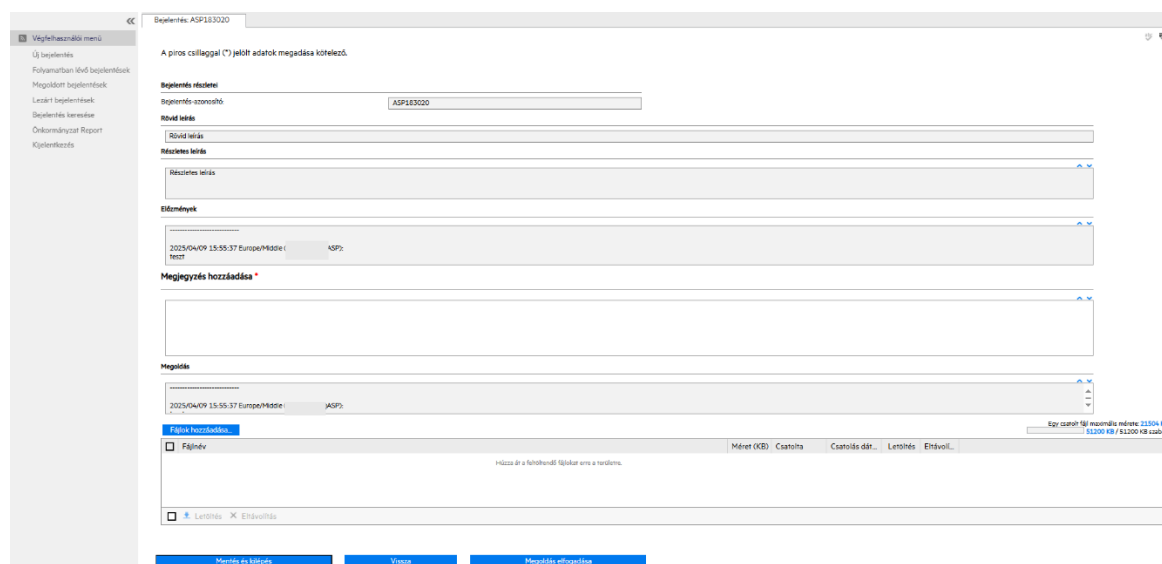
8. ábra – Bejelentések állapota

3.9 Információ (megjegyzés) hozzáadása a nyitott bejelentésekhez

Minden **nyitott** (Folyamatban lévő, Megoldott) bejelentéshez további információ, megjegyzés fűzhető (pl. már nem aktuális a bejelentés), vagy újabb fájl csatolható az alábbi módon:

1. Válassza ki az érintett bejelentést.
2. Kattintson a megjelenő képernyő alján a *Frissítés* gombra.
3. Töltse ki a *Részletes leírás* mező alatt található *Megjegyzés hozzáadása* mezőt! Szükség esetén adjon hozzá további fájlt. *Lásd: Fájl csatolása a bejelentéshez*
4. A *Mentés és kilépés* gomb megnyomásával rögzítse a megjegyzését.
5. Az információ megjelenik az *Előzmények* mezőben, amelyet az Ügyfélszolgálat munkatársai látnak.
6. Az új megjegyzés mentése után a Rendszer automatikus értesítést küld a megoldó felé.

A Lezárt bejelentéseket a Bejelentő már nem módosíthatja!



9. ábra – Megjegyzés hozzáfűzése

3.10 E-mail értesítések a bejelentés állapotváltozásaival kapcsolatban

A Rendszer a Bejelentőnek az alábbi esetekben küld e-mail értesítést:

- Bejelentés rögzítésekor *(abban az esetben, ha a Bejelentő személye és az Érintett személy eltér, akkor az Érintett személy is értesítést kap).*
- Ha a bejelentés felfüggesztésre kerül.
- Ha a bejelentés „önkormányzati válaszra vár” állapotba kerül.
- Ha a bejelentés megoldásra kerül.
- Ha a bejelentés annak megoldása érdekében átadásra került a fejlesztő részére.

3.11 A bejelentés „önkormányzati válaszra vár” állapotra vonatkozó szabályozás

Azon bejelentések esetében, amelyek a bejelentő válaszára várnak, a válasz megérkezéséig, a Felelős által „önkormányzati válaszra vár” állapotba kerülnek. Amennyiben a feltett kérdésre, kérésre nem érkezik válasz, a bejelentés 30 nap elteltével automatikusan lezárul.

3.12 Megoldott a bejelentésekkel kapcsolatos további teendők

Amennyiben a bejelentésben feltett kérdést megválaszolták, a hibát elhárították vagy az igény elbírálása a Kincstár folyamatainak megfelelően megtörtént (elfogadták vagy elutasították), a bejelentés átkerül a „Megoldott bejelentések” közé, állapota „megoldva” lesz. A bejelentést megnyitva láthatóvá válik az Ügyfélszolgálat vagy szakrendszeri szakértő válasza, megoldási javaslata.

3.12.1 A javasolt megoldás elfogadása

Ha a kapott javasolt megoldás kielégítő, igazolja vissza azt a következő módon:

1. Nyissa meg az érintett bejelentést.
2. Kattintson a képernyő alján a *Frissítés* gombra.
3. A megjelenő lehetőségek közül válassza a *Megoldás elfogadása* gombot.
4. Válassza *A megoldást elfogadom* lehetőséget.
5. A *Rögzítés* gombbal véglegesítse a lezárást.

[Mentés és kilépés](#)[Vissza](#)[Megoldás elfogadása](#)

Indokolja meg a kérelem lezárásának okát

☒ A megoldást elfogadom

☐ Egyéb

[Vissza](#)[Rögzítés](#)

10. ábra – Megoldás elfogadása

3.12.2 A javasolt megoldás elutasítása

Ha a kapott javasolt megoldás nem oldotta meg a bejelentést, az alábbi módon jelezheti a megoldók számára:

1. Válassza ki az érintett *Megoldott* státuszú bejelentést.
2. Kattintson a megjelenő képernyő alján a *Frissítés* gombra.
3. Töltse ki a *Részletes leírás* mező alatt található *Megjegyzés hozzáadása* mezőt! Szükség esetén adjon hozzá további fájlt. *Lásd: Fájl csatolása a bejelentéshez.*
4. A *Mentés és kilépés* gomb megnyomásával rögzítse a megjegyzését.
5. Az információ megjelenik az *Előzmények* mezőben, amelyet az Ügyfélszolgálat munkatársai látnak.
6. Az új megjegyzés mentése után a Rendszer automatikus értesítést küld a megoldó felé.

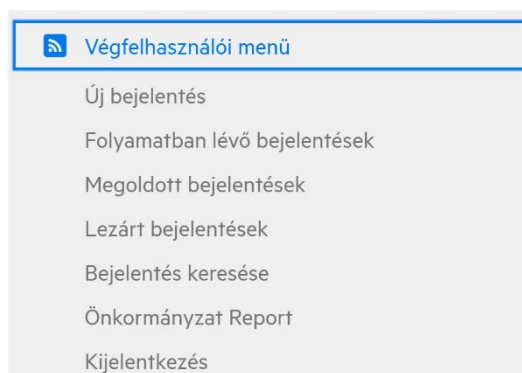
A megoldás elfogadására vagy elutasítására 15 napig van lehetősége a Bejelentőnek, ezt követően a Rendszer automatikusan lezárja a bejelentést.

4. Riportok/lekérdezések

A végfelhasználói menü alatt találhatóak különböző előre elkészített lekérdezések, amelyekkel könnyebbé válik a leggyakrabban használt keresések elérése.

Ilyen a:

- Folyamatban lévő bejelentések
- Megoldott bejelentések
- Lezárt bejelentések
- Önkormányzat riport



4.1 Folyamatban lévő bejelentések

A folyamatban lévő bejelentések alatt a felhasználó által bejelentett esetek láthatóak, amelyek jelenleg nyitva vannak a különböző társosztályoknál.

Bejelentés							
Bejelentés azonosítója	Megnyitás dátuma	Állapot	Érintett személy	Rövid leírás	Bejelentés dátuma	Frissítés időpontja	
ASPBUGNET10385	2017/10/30 10:28:45	Folyamatban	ASPBUGNETIMPORT	Stiller Zsuzsanna HIBA	2018/08/14 14:06...		
ASPBUGNET18390	2018/02/08 15:24:22	Felfüggesztve	ASPBUGNETIMPORT	Dokumentum elküldése iratnak	2018/06/29 11:33...		
ASPBUGNET19065	2018/02/15 11:24:50	Folyamatban	ASPBUGNETIMPORT	fakivágás elügy őrlap nem jó helyre érkezik	2018/06/29 11:33...		
ASPBUGNET19743	2018/02/21 12:34:55	Folyamatban	ASPBUGNETIMPORT	Fakivágási kérelem őrlap iktatási hiba	2018/06/29 11:33...		
ASPBUGNET22498	2018/03/22 09:28:22	Felfüggesztve	ASPBUGNETIMPORT	Települési portál - eltűnt adatok	2018/06/29 11:34...		
ASPBUGNET22813	2018/03/26 13:05:59	Felfüggesztve	ASPBUGNETIMPORT	Több partner egy címen szerepel ha egyet ...	2018/06/29 11:34...		
ASPBUGNET23118	2018/03/28 17:33:35	Folyamatban	ASPBUGNETIMPORT	Települési portál - Címlap slideshow	2018/06/29 11:34...		
ASPBUGNET24553	2018/04/05 16:54:10	Felfüggesztve	ASPBUGNETIMPORT	KIVONAT BETÖLTÉSE SOS	2018/06/29 11:35...		
ASPBUGNET6231	2017/06/12 12:22:47	Felfüggesztve	ASPBUGNETIMPORT	Telekado	2018/06/29 11:35...		

Ha csak egy bejelentés van, ami megfelel a kritériumnak, akkor a jegy részletei jelennek meg.

4.2 Megoldott bejelentések

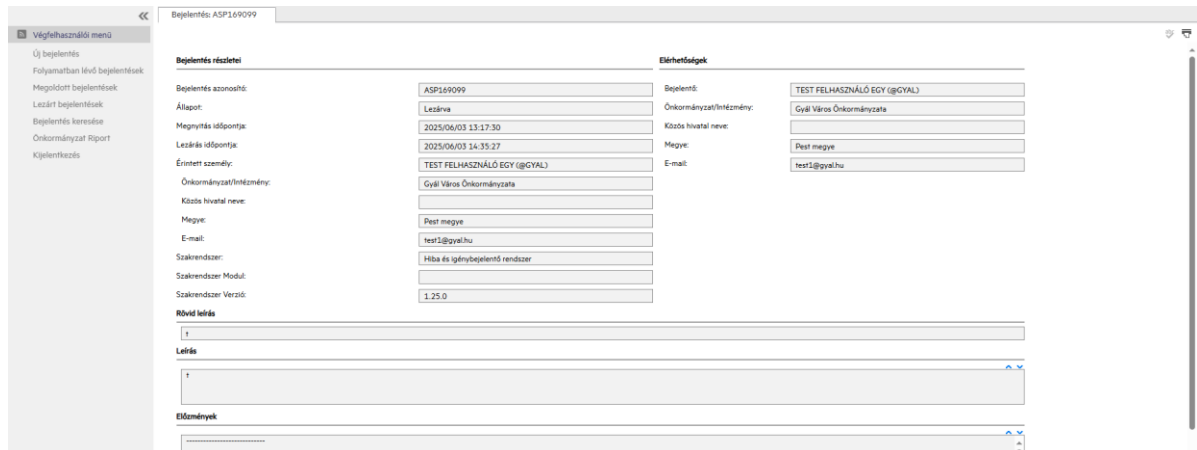
A megoldott bejelentések alatt a bejelentkezett felhasználó megoldott, de még nem lezárt esetei találhatóak. Ezekhez a jegyekhez a felhasználó még írhat frissítést, amivel módosíthatja a bejelentése státuszát, ahogy az az előző fejezetekben le van írva.

Bejelentés							
Bejelentés azonosítója	Megnyitás dátuma	Állapot	Érintett személy	Rövid leírás	Bejelentés dátuma	Frissítés időpontja	
ASPBUGNET112240	2017/12/18 18:44:17	Megoldva	ASPBUGNETIMPORT	Czitovszky Béláné könyvelési tételei S/Os m...	2023/09/19 12:36...		
ASPBUGNET24388	2018/04/04 17:32:50	Megoldva	ASPBUGNETIMPORT	Ipa bejelentkezés és törzsadatok szinkroniz...	2023/09/19 12:36...		

Ha csak egy bejelentés van, ami megfelel a kritériumnak, akkor a jegy részletei jelennek meg.

4.3 Lezárt bejelentések

A lezárt bejelentések alatt a bejelentkezett felhasználó lezárt bejelentései találhatók.



Bejelentés részletei

Bejelentés azonosító:	ASP169099
Állapot:	Lezárt
Megnyitás időpontja:	2025/04/03 13:17:30
Lezárás időpontja:	2025/04/03 14:35:27
Érintett személy:	TEST FELHASZNÁLÓ EGY (@GYAL)
Önkormányzat/Intézmény:	Gyál Város Önkormányzata
Közös hivatal neve:	
Megye:	Pest megye
E-mail:	test1@gyal.hu
Szakrendszer:	Hiba és igénybejelentő rendszer
Szakrendszer Modul:	
Szakrendszer Verzió:	1.25.0

Rövid leírás

Leírás

Előzmények

Ha csak egy bejelentés van, ami megfelel a kritériumnak, akkor a jegy részletei jelennek meg.

4.4 Önkormányzat Riport

Az Önkormányzat Riport alatt a bejelentkezett felhasználó önkormányzatához tartozó nyitott bejelentések jelennek meg táblázatos formában. Ezekbe a bejelentésekbe nem tekinthet bele a felhasználó (jogosultság korlátozás miatt), de a jegy főbb adatai láthatóak.

Kistarcsa Város Önkormányzata - bejelentései



Bejelentés azonosítója	Állapot	Érintett személy	Rövid leírás	Szakrendszer	Frissítés dátuma
ASPO02185	Folyamatban	TEST FELHASZNÁLÓ KETTŐ (@KISTARCSA)	Üzemeltető váltás	Ipari-kereskedelmi szakrendszer	2018/11/15 10:26:19
ASPO02895	Átadva	TEST FELHASZNÁLÓ EGY (@KISTARCSA)	Hiba és igénybejelentő rendszer	Hiba és igénybejelentő rendszer	2019/09/24 14:53:53
ASPO02954	Átadva	Bogdán Anita (@ASP)	adó szakrendszer	Adó szakrendszer	2019/10/22 14:33:01