

Gyakran ismételt kérdések

Iratkezelő szakrendszer



2018. szeptember 25.

Tartalom

1	Nem tudok adatlapot kitölteni.	3
2	Hogyan tudok adatlap sablont készíteni?	3
3	Hogyan tudok iratot átadni?	3
4	Hogyan tudom a tételemet elintézté tenni?.....	3
5	Mikor tudok előadói ívet nyomtatni?	4
6	Hogyan tudom az előadói ív típusát módosítani?.....	4
7	Ügyfél név alapján hogyan tudok főszámra keresni?	4
8	Lehet-e módosítani a főszám ügyintézőjét?	4
9	A következő hibaüzenetet kaptam: „Az ügyirat addig nem zárható le, amíg nincs minden irat elintézve”	5
10	Az iktatás során gyakran vannak ismétlődően rögzítendő adatok. Van lehetőség ezek megjegyeztetésére a rendszerrel?	6
11	Hogyan tudok irattárban lévő főszámhoz iktatni?.....	6
12	Hogyan tudok irattárból iratot kölcsönözni?	6
13	Tudok saját irattípust létrehozni?	7
14	Ugyan azt a partnert többször is megtalálom a partnertörzsben.....	7
15	Hogyan tudom módosítani a postázási sorrendet?	7
16	Hogyan tudok jogosultságot adni egy felhasználónak több feladatterülethez is?	8
17	Ügykört nem lehet kiválasztani	8
18	Hogyan tudok úrlapokat fogadni az iratkezelő szakrendszerben?.....	9
19	A 30 napnál tovább tartó ügyeket hogyan tudom kezelni?	9
20	Irat szakrendszerben több HKP került beállításra, melyik HKP-ról kerüljön kiküldésre.....	9
21	Meglévő Hivatali kapura új jelszó igénylése.....	9
22	HTTP error 12029 / 12030/12031 Technikai problémák	10
23	WEB EFJ (postakönyv xml).....	10
24	Felvitt de letörölt HKP a Rendszer/Külső rendszer menüben	10
25	Dokumentum aláírás elektronikus kézbesítéshez/Jogosultságok	11
26	Dokumentumok érkeztetésekor nem minden dokumentum érkezik meg a HKP-ról	11
27	Elektronikus kézbesítéskor hibaüzenetet: HKP lekérdezés sikertelen	12

1 Nem tudok adatlapot kitölteni.

Adatlap kitöltési kötelezettség a Végzés, Határozat, Hatósági szerződés esetében kötelező.

Ha eredetileg más irattípust választottunk, utólag a *Listák/Iktatás/Alszámok* menüpontban tudjuk módosítani. Megkeressük az iratot, az irattípust átállítjuk határozatra, végzésre vagy hatósági szerződésre, majd az ablak alján található "alszám módosítása" gombbal elmentjük. Az ügyintézőnek ilyenkor bekerül a *Feladatok/Eseti feladatok/Adatlap* kitöltés menüpontba, itt tölthető utólag az adatlap.

A már kitöltött adatlapok pedig a *Listák/Ügyintézés/Kitöltött adatlapok* menüpontba kerülnek.

Csoportos adatlap kitöltés lehetséges, ha egyszerre többet jelöl ki az ügyintéző. Ez nagyban megkönnyíti a nagyszámban érkező adós határozatok adatlapjainak kitöltését.

Adatlap kitöltése utólagosan: A *Feladatok/Eseti feladatok/Adatlap* kitöltés menüpontban a felhasználó nevéen lévő kitöltetlen adatlapokat lehet listázni, majd kitölteni.

Adatlap kitöltése lezárt ügyiratnál: Kölcsönzés után, ügyintézésre át kell adni az iratot. Ügyintézés alatt meg kell nyitni az iratot, amire szeretnénk adatlapot készíteni, az irattípust át kell állítani (végzés, határozat, hatósági szerződésre, akkor is, ha arra került beállításra), ezek után az "Alszám módosítása" panel megnyomásával elmentjük. Az adatlap meg fog jelenni az *Eseti feladatok/Adatlap kitöltés* funkció alatt.

Adatlapok ellenőrzésére is van lehetőség a *Listák/Ügyintézés/Adatlapok ellenőrzése* menüben.

2 Hogyan tudok adatlap sablont készíteni?

A *Rendszer/Törzsadatok/Adatlap* séma menüpontban az Új gombra kattintva lehetséges adatlap sablonok létrehozása, a megfelelő jogosultság birtokában.

3 Hogyan tudok iratot átadni?

Az Átadás gombot használva nem változik az irat ügyintézője (és más szignálási adat sem íródik felül), csak az irat helye.

4 Hogyan tudom a tételemet elintézté tenni?

Kimenő iktatásnál Postázás elvégzése után automatikusan elintézté teszi a program az iratot.

Bejövő gyorsítató használatakor a rendszer nem teszi elintézté az iratot, nincs ilyen rendszerbeállítás az alkalmazásban.

Továbbá a gyorsítató "További adatok" fül alatt található egy checkbox, amit ha bepípálunk, elintézté teszi az éppen iktatott iratot.

Az iratokat elintézni tudjuk (elintézés időpontja) az ügyiratokat lezárni (irattárba helyezés dátuma), ez alapján az irat elintézési dátuma a mérvadó.

Irat elintézése visszavonhatatlan művelet. Kivételt képeznek az Adó szakrendszerben iktatott iratok, azokat a *Listák/Iktatás/Alsámok* menüben a „Téves elintézés” funkciógombbal tudjuk módosítani.

Amennyiben véletlenül elgépelik az alszám elintézésének dátumát, utólag nem lehet módosítani azt (ilyenkor pl. megjegyzésbe lehet rögzíteni a hibásan rögzített dátum okát).

5 Mikor tudok előadói ívet nyomtatni?

Iktatást követően, amikor megkapjuk az érkeztető számot/iktatószámot van lehetőségünk előadói ív nyomtatására

Abban az esetben, ha iktatáskor nem nyomtatunk előadói ívet, lehetőségünk van ezt pótolni a *Nyomtatványok/Előadói ív* menüpontban. Itt ki kell választani azt az iratot, amire szeretnénk a műveletet elvégezni. Majd a nyomtató megnyomásával az előadói ív elkészül.

Amennyiben az „Előadói ív pótlap” nyomtatását kérjük, jelentkezhet egy felület, magyarázó szöveggel. Előadói pótlap akkor nyomtatható, ha az előadói ívünk betelt

6 Hogyan tudom az előadói ív típusát módosítani?

A *Rendszer/Beállítások/Program* menüben az Előadói ív típusra kattintva lehet kiválasztani az adott minták listájából a megfelelő előadói ívet.

7 Ügyfél név alapján hogyan tudok főszámrá keresni?

Amennyiben a felhasználó csak az ügyfél nevének részleteit tudja, és beírja a keresőmezőbe elé a % karaktert, akkor az összes olyan ügyfél megjelenik a listában (autocomplete funkció segítségével), akik nevében szerepel a beírt részlet. Ha szükséges, akkor az Ügyfél mező mellett található nagyítóra kattintva részletes keresés indítható.

8 Lehet-e módosítani a főszám ügyintézőjét?

Főszám ügyintézője a *Listák/Iktatás/Főszámok* menüpontban az Ügyintéző módosítása gomb által módosítható.

9 A következő hibaüzenetet kaptam: „Az ügyirat addig nem zárható le, amíg nincs minden irat elintézve”

- I. többségében Migrált iratok esetében jelentkezik ez a hiba, kölcsönzés után
- II. amennyiben egy ügyirat alszámának több ügyintézője is van, akkor az ügyirattérképen látható, hogy mely alszám nincs elintézve (szürke színnel jelölt: nincs elintézve, zöld szín: elintézett) Ha rákattintunk az adott iratra akkor az irat ügyirattérképén látható, hogy ki az ügyintézője az alszámnak.

Megoldása a következő folyamat szerint lehetséges:

1. *Listák/Visszaigazolandó küldemények/Irat helye* menüpontban az ügyirat kikeresése után megnézzük, hogy a keresett iratot miért nem látjuk.
2. A hibaüzenetben megadott alszámok helyét keressük: látható, hogy mely ügyintéző neve alatt szerepel, milyen feladaton (pl. irattárazáson, pedig nincs is ilyen jogosultság beállítva és az irat nincs „elintézetté” téve)
3. *Listák/Visszaigazolandó küldemények/Irat helye* menüpontban az ügyirat kikeresése után az „Átadás” gomb használatával az iratot visszaadjuk ügyintézésre, hogy „elintézetté” tudjuk tenni.
4. Átadás után megjelenik az ügyintéző feladatai között.
5. Most már „elintézetté” tudjuk tenni, a Főszámot zárhatjuk és visszaadhatóvá válik irattárazásra.

III. Kölcsönzés után még előfordul olyan eset, hogy migráláskor más szervezeti egységhez tartozott az ügyintéző.

Az alábbi folyamat szerint tudjuk kezelni az ügyiratot:

1. *Listák/Iktatás/Főszámok* menüpontban az ügyiratszám kikeresése után az „ügyintéző módosítás” gomb használatával
2. Az alábbi beállítás mellett:
 - Főszámhoz tartozó alszámok módosítása: igen (pipa)
 - Átadás az ügyintézőnek: igen (pipa)
3. Rendben gomb megnyomásával, az iratok megjelennek az ügyintéző feladatai alatt.

IV. Azon ügyirat esetében, ahol több ügyintéző végzi az alszámok kezelését is lehetséges, hogy az egyik alszám ügyintézője még nem végezte el az irat elintézését.

A *Listák/Iktatás/Főszámok* menüpontban keressünk rá az ügyiratra és nézzük meg, hogy az adott alszám mely ügyintézőhöz tartozik és egyeztessük vele az elintézés elvégzését.

10 Az iktatás során gyakran vannak ismétlődően rögzítendő adatok. Van lehetőség ezek megjegyeztetésére a rendszerrel?

A rendszer lehetőséget nyújt néhány iktatási adat megjegyzésére. A *Rendszer/Beállítások/Program* menüpontból elérhető listából kiszűrhetők az „Iktatókönyv megjegyzése”, „Szigonási adatok megjegyzése” és a „Szigonási adatok megjegyzése iktatásnál” lehetőségek, melyekkel új rögzítések esetében nem szükséges újra kitölteni az összes mezőt.

11 Hogyan tudok irattárban lévő főszámhoz iktatni?

A *Rendszer/Beállítások/Program* menüpontban állítható be.

A beállítások ajánlott értékei: **nem/igen**

Ha az „**Iktatás irattárban lévő főszámhoz**” értéke igen, akkor a program engedi az irattárban lévő főszámhoz alszám iktatását, mely elintézés után az irattárba kerül a főszámhoz.

Ajánlott értéke: **nem**, mert később az alszám elintézésénél problémákat okoz, ha a főszám irattárban van.

Másik program beállítás az „**Irattárban lévő főszámhoz iktatásnál kölcsönzési folyamat indítása**”. Ha ezt a beállítást **igen**-re állítjuk, akkor előzményezéskor, amikor kiválasztjuk az irattárban lévő főszámot, hogy hozzá iktassuk a soron következő alszámot, iratkikérést indíthatunk.

Ajánlott értéke: **igen**, hogy elkerüljék a fent említett problémát.

Az iktatás főszámhoz feladat részletes leírása az *Iktatás irattárban lévő főszámhoz, irattári kölcsönzés* című iktatási útmutatóban található.

Figyelem: nem javasoljuk, hogy irattárban lévő főszámhoz alszámot iktassanak. Kérjük, kölcsönözzék ki az iratot, és utána iktassák rá az alszámot.

12 Hogyan tudok irattárból iratot kölcsönözni?

Feladatok/Eseti feladatok/Iratkikérés menüpontban az „Új” gombra való kattintást követően történik irat kiválasztása, a kikölcsönzéshez szükséges adatok megadása.

A kikölcsönzött irat a *Feladatok/Irattárazás/Iratkiadás* menübe kerül.

Az Iratkiadás elvégzését követően az *Feladatok/Ügyintézés/Ügyirataim* menüben található az irat.

Az irat kölcsönzési feladat részletes leírása az *Iktatás irattárban lévő főszámhoz, irattári kölcsönzés* című iktatási útmutatóban található.

13 Tudok saját irattípust létrehozni?

Lehetőség van új irattípusokat létrehozni, de amennyiben később törlésre kerül, az arra az irattípusra beállított iratoknál nem változik.

A központilag beállított irattípusok használata ajánlott.

14 Ugyan azt a partnert többször is megtalálom a partnertörzsben.

Több partner egyidejű kijelölésével, majd az Összevonás gombra kattintva a többször rögzített partnerek adatai összefésülhetnek.

Összevonásnál célszerű az adatokat megtartani.

Ha összevonásnál hibát kapunk: idegen kód már létezik. Ez abból adódik, hogy a többi szakrendszerből szinkronizálással átkerült partnerek esetében az adott szakrendszer már rögzített idegen kódot, ezeket törölni manuálisan nem tudjuk törölni. Amennyiben mégis szeretnénk a partnereket összevonni, kérjük, jelentsék be az ügyfélszolgálatra.

15 Hogyan tudom módosítani a postázási sorrendet?

Postai kézbesítésre az iratok „Expediálás dátum” szerint kerülnek be, a legrégebbi található a sor végén.

Amennyiben ez a sorrend nem felel meg számunkra, különböző sorrendet tudunk beállítani, ha az „elnevezésekre” kattintunk:

- iktatószám
- címzett
- cím
- irányítószám:
- stb...

16 Hogyan tudok jogosultságot adni egy felhasználónak több feladatterülethez is?

A szervezeti egység a bejelentkezési pontot és az elsődleges jogokat határozza meg.

Amelyik az elsődleges tevékenységi köre, ahhoz az egységhez legyen hozzárendelve a felhasználó.

Ha a felhasználónak a másik egységhez kapcsolódó feladatai is vannak, azt nem egység hozzárendeléssel kell megadni, hanem az egységnek iktatókönyv jogokat kell kapnia.

Egy konkrét példa erre:

Jegyző

Hivatal

A rész-egész viszonyt is figyelembe véve a felhasználót a jegyző szervezeti egységhez kell rendelni, mivel ezzel megkapja mindazoknak a jogait is, akik csak a hivatal szervezeti egységhez tartoznak.

17 Ügykört nem lehet kiválasztani

Adott konkrét esetben az alszám „1. számú” ügyintézőnél van, a főszám „2. számú” ügyintézőnél.

A probléma megoldásához a következő lépéseket szükséges elvégezni:

1. „1. számú” ügyintéző adja át ügyintézésre a „2. számú” ügyintézőnek
2. Miután „2. számú” ügyintéző átvette, a *Feladatok/Ügyintézés/Irataim* menüpontból indítsa a gyors iktatót (piros villám) és ott tudja majd módosítani az ügykört.

Fontos, hogy a kimenő iktatást az irataimból indítsa (ne az ügyirataimból), mert ha az ügyirataimból indítja, ott nem fogja tudni az ügykört módosítani.

Figyelem: 335/2005. (XII. 29.) Korm. rendelet: Az ügyiratokat, valamint a közfeladatot ellátó szerv irattári anyagába tartozó egyéb más iratokat - még irattárba helyezésük előtt - az irattári tervben meghatározott irattári tételekbe, a tárgyi alapon, indokolt esetben iratfajta alapján kialakított irattári egységekbe kell besorolni.

Az ügyintézőnek legkésőbb az ügy befejezésével egyidejűleg meg kell határoznia (papír alapú irat esetén rávezetnie) az irattári tételszámot, és meg kell vizsgálnia az előírt kezelési és kiadási utasítások teljesülését.

18 Hogyan tudok űrlapokat fogadni az iratkezelő szakrendszerben?

1. A *Feladatok/Érkeztetés/Érkeztetés* menüpontban a „*Dokumentumok fogadása*” gomb segítségével lehet a kitöltött űrlapokat lekérni az Önkormányzat HKP-járól.
2. Miután betöltésre kerülnek, egy ablakban megjelenik, hogy hány darab új űrlap van a rendszerben. Itt az „OK” gombra kell kattintani.
3. A „*Listák/Iktatás/Főszámok (vagy Alsószámok)*”, illetve a „*Listák/Érkeztetés/Érkeztetések*” menüpontokban van lehetőség keresni az automatikusan iktatott iratokat.
4. A *Listák/Eseménynapló* is megmutatja a szűrési feltételek beállítása után az iktatott ügyiratokat.

19 A 30 napnál tovább tartó ügyeket hogyan tudom kezelni?

A több mint 30 nap alatt lefolyó ügyek esetében a felfüggesztés és a határidőbe helyezés funkciókat lehet használni annak érdekében, hogy ne kerüljön határidőn túlra az ügy elintézése.

20 Irat szakrendszerben több HKP került beállításra, melyik HKP-ről kerüljön kiküldésre

Több HKP került rögzítésre a *Rendszer/Külső rendszer* menüpontban. Kimenő irat esetében lehetséges választani, hogy melyik HKP-ről kerüljön kiküldésre a dokumentum, az alábbi beállítással:

Rendszer/Törzsadatok/Expediálás módja menüpontban a már létrehozott Hivatali kapu mintájára az „ÚJ” funkciógomb használatával felvesszük az új HKP expediálási módot (célszerű az elnevezést a hivatal nevéhez igazítani és a hivatal HKP-ját kiválasztani).

21 Meglévő Hivatali kapura új jelszó igénylése

Kizárólag a Kapcsolattartó szerepkörben lévő felhasználó tudja megváltoztatni az ügyfélkapujában. A gépi (interfész) jelszó kizárólag azoknál a hivatali kapuknál jelenik meg, ahol beállításra került a gépi (interfészes) csatlakozás is.

- A Hivatali Kapu kapcsolattartója lépjen be a <https://tarhely.gov.hu> oldalon az ügyfélkapus fiókjába.
- Belépést követően kattintsunk a Beállítások gombra.
- A Hivatali kapu adminisztráció részben válassza ki azt a hivatali kaput, aminek a gépi (interfész) jelszavát meg szeretné adni, majd kattintson a hosszú nevére.
- A Hivatali kapu részletek oldalon kattintson a ceruza ikonra.
- A Gépi (interfész) jelszava mezőben adja meg a jelszót, majd a Jelszó megerősítése mezőben adja meg ugyanazt a jelszót.
- Kattintson a Mentés gombra.

Majd módosítsa az IRAT-ban a *Rendszer\Külső rendszer* kiválasztott HKP-nál a Hivatali kapu jelszava sorban is.

Amennyiben a fentiek nem sikerülnek, vagy nem látható a funkció, akkor Új jelszó igénylése meglévő HKP-ra, igényét a helpdesk@nisz.hu-ra megküldeni szíveskedjenek, mobil telefonszám megadásával, mert az új jelszót a kollégák sms-ben fogják megküldeni az igénylő részére.

22 HTTP error 12029 / 12030/12031 Technikai problémák

A problémát vélhetően a szerver és kliens közti kommunikációban fellépő probléma okozza. Ezt egyaránt okozhatja a szerver terheltsége, ill. az Önök hálózati konfigurációjában fellépő probléma. Kérem, végezzék el az alábbiakat a probléma előfordulási valószínűségének csökkentése érdekében:

Adják hozzá az Internet Explorer beállításainál a <https://irat-20.asp.lgov.hu/> címet a megbízható helyekhez. Ezt a jobb felső sarokban látható fogaskerék ikonra kattintva az Internet beállítások menüpont segítségével tudják megtenni, a megjelenő ablak Biztonság fülén, a megbízható helyek kiválasztása után a "Helyek", majd a "Hozzáadás" gombra kattintva.

Ezen felül a rendszergazda ellenőrizze, hogy valamilyen harmadik féltől származó alkalmazás (pl. vírusirtó, tűzfal) nem gátolja-e a kliens-szerver közti kommunikációt (szükség esetén legyenek kedvesek az alkalmazás kivételeihez hozzáadni a <https://irat-20.lgov.hu/> címet).

23 WEB EFJ (postakönyv xml)

Amennyiben a Posta elfogad xml alapú feladójegyzéket, akkor az Iratkezelő szakrendszerben előállítható. Feladatok/Kézbesítés/Postakönyvek kezelése menüben a Postakönyv létrehozásakor be kell pipálni az „elektronikus” jelölőnégyzetet, mely esetében nyomtatás helyett egy xml-t fog felkínálni letöltésre, mely megfelel a Posta EFJ specifikációjában leírtaknak.

24 Felvitt, de letörölt HKP a Rendszer/Külső rendszer menüben

Ha valami okból kifolyólag törlésre került a rögzített HKP, akkor van lehetőség ismét rögzíteni az alábbiak szerint (hibaüzenet: kód már létezik) A Kód mezőbe beírt Rövid név mögé írjunk egy 1-est.

Név: XY

Kód: XY1

Postafiók azonosító: 11111

KR azonosító: 111111111

Hivatali kapu wsdl url: <http://lb-irat20-p-eip20.asp20.local/EIPRouterService.svc/IOPService2>

Viszontazonosítási wsdl url: <http://lb-irat20-p-eip20.asp20.local/EIPRouterService.svc/IOPService>

Jelszó:

Letöltendő üzenetek száma: 16

25 Dokumentum aláírás elektronikus kézbesítéshez/Jogosultságok

- *Rendszer/Felhasználó csoportok/Kiadmányozó csoport*

A Menü oszlopban keressünk rá az alábbi számokra, dupla kattintással nyissuk meg és adjunk jogot:

- 4301 – Digitális aláírás készítése
 - 4304 – PDF digitális aláírása
 - 4259 – Aláírási szerepkör
- Kimenő irat iktatásához:
 - Iktató
 - expediáló
 - kiadmányozó
 - Expediáló csoport menüjog:
 - 4301 – Digitális aláírás készítése
 - 4304 – PDF digitális aláírása
 - 4259 – Aláírási szerepkör
 -

Amennyiben az Irat szakrendszerben szükséges kimenő iratot készíteni, az expediálási mód: hivatali kapu, akkor a Gyors kimenő iktató használata javasolt (piros villám). Pdf csatolása szükséges, amit elektronikus kézbesítéskor a Pdf szervezeti aláírás használatával tud megtenni.

26 Dokumentumok érkeztetésekor nem minden dokumentum érkezik meg a HKP-ről

A *Feladatok/Érkeztetés/Dokumentumok fogadásakor* x idő alatt egyszerre x darabszámú dokumentum töltődik le. Ezért kérjük, hogy a dokumentumok érkeztetését annyiszor végezzük el, amíg „0”-ás üzenetet kaptunk a HKP-től.

Figyelem: Iratkezelési szabályzat szerint, az iratok érkeztetését naponta többször szükséges elvégezni.

27 Elektronikus kézbesítéskor hibaüzenetet: HKP lekérdezés sikertelen

Ellenőrizzük le az alábbiakat:

- Magánszemély esetében: 4T adat rögzítésre került-e a partnernél
- Cég esetében: rögzítésre került-e az Adószám
- Egyéni vállalkozó esetében: 4T adat rögzítésre került-e
- KRID-vel rendelkező intézménynél: rögzítésre került a Partnertörzsben a Partnerkód fülön a KRID

Amennyiben a Partnertörzsben bármely rögzített adatot módosítjuk, de már van Elektronikus kézbesítés alatt iratunk, akkor az elektronikus kézbesítés menüben az „Iratpéldány módosítás” funkcióval keressük ki ismét a címzettet és válasszuk ki, majd ismételjük meg a küldést.