

# FELHASZNÁLÓI DOKUMENTÁCIÓ

Az

ASP Hiba- és igénybejelentő  
alkalmazás használatához

## Bejelentői felület

Verzió: 1.19.0

2023. december

## Tartalom

1.	Bevezetés, előzmények .....	3
2.	Célok ismertetése .....	3
3.	Definíciók.....	3
4.	Végfelhasználói felület.....	4
4.1	A Hibabejelentő felület elérhetősége .....	4
4.2	A felület felépítése és használata.....	5
4.3	Bejelentés rögzítése.....	6
4.4	Fájl csatolása a bejelentéshez .....	8
4.5	Bejelentés más felhasználó nevében .....	8
4.6	Bejelentések állapota.....	9
4.7	Információ (megjegyzés) hozzáadása a nyitott bejelentésekhez .....	10
4.8	E-mail értesítések a bejelentés állapotváltozásaival kapcsolatban .....	11
4.9	Megoldott a bejelentésekkel kapcsolatos további teendők.....	11
4.9.1	A javasolt megoldás elfogadása .....	11
4.9.2	A javasolt megoldás elutasítása.....	12
5.	Riportok/lekérdezések .....	12
5.1	Folyamatban lévő bejelentések .....	13
5.2	Megoldott bejelentések.....	13
5.3	Lezárt bejelentések .....	13
5.4	Önkormányzati riport .....	14

## 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.

Jelen Funkcionális specifikáció magas szinten bemutatja a KINCSTÁR számára az ASP projektben végrehajtandó – ASP szolgáltatásmenedzsment alprojekt (továbbiakban: alprojekt) keretein belül leszállítandó folyamattámogató rendszerével (HP Service Manager) szemben támasztott műszaki igényeket és az igények megvalósításának módját.

## 2. Célok ismertetése

A kézikönyv célja, hogy röviden bemutassa az ASP Főosztály által újonnan bevezetett Szolgáltatás Menedzsment folyamattámogató rendszer (továbbiakban: rendszer) működését, valamint annak Bejelentő szerepkörű munkatársai 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.

## 3. 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
Áttekinthető 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 hibájának bejelentésével vagy igényének kiszolgálásával kapcsolatban. A KINCSTÁR valamennyi ügyfele bejelentői jogosultsággal rendelkezik a Rendszerben.
Érintett személy	Az a végfelhasználó, aki a Központi Ügyfélszolgáltatáson (vagy portálon) 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
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 Ügyfélszolgálaton 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.

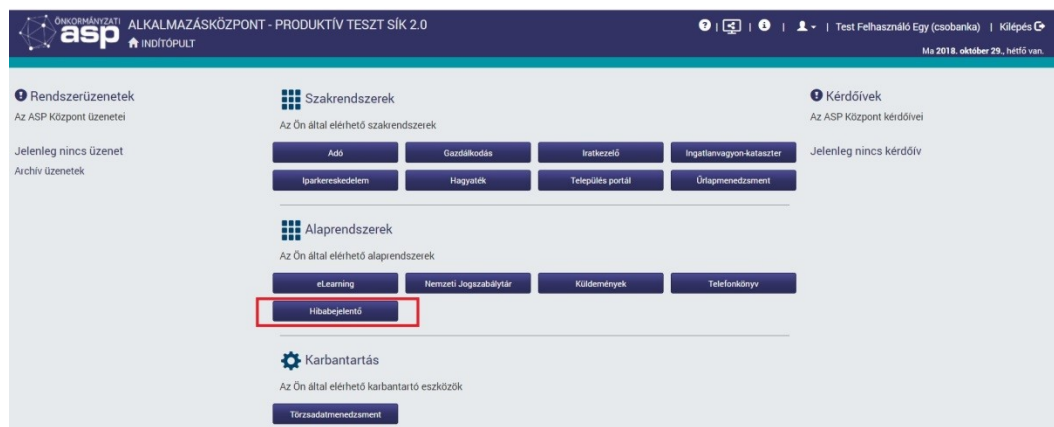
## 4. Végfelhasználói felület

A fejezet célja, hogy röviden bemutassa az ASP Főosztály által újonnan bevezetett Szolgáltatás Menedzsment támogatóeszköz (továbbiakban: rendszer) működését, valamint annak Önkiszolgáló portálját az ASP végfelhasználói számára.

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

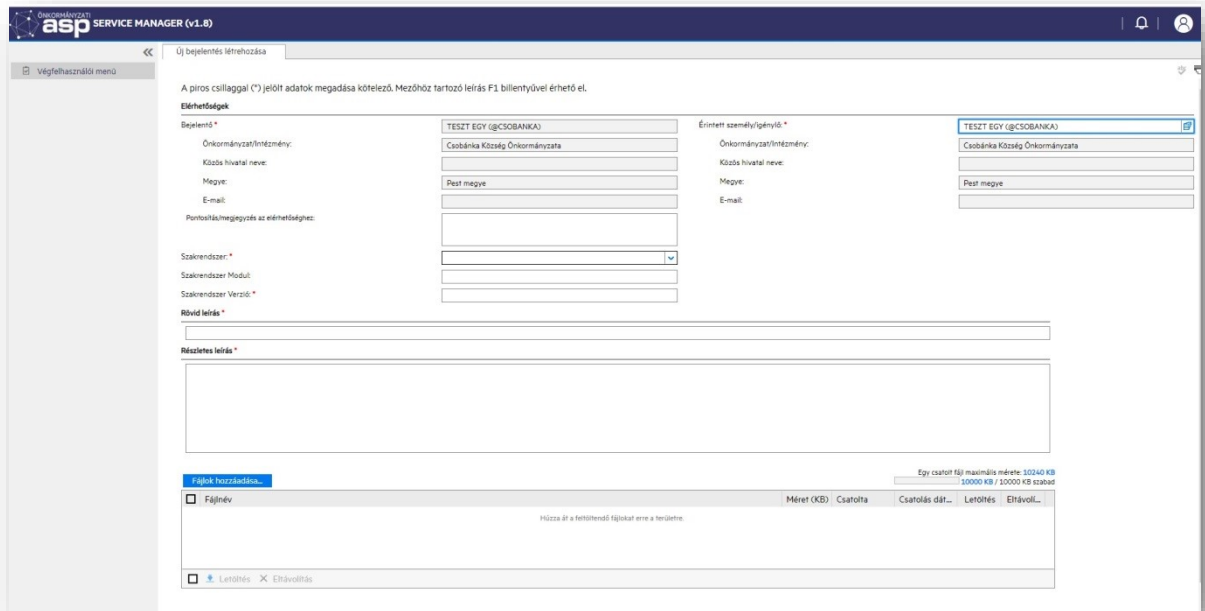
### 4.1 A Hibabejelentő felület elérhetősége

A KERET rendszer „Hibabejelentő” 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.



A piros csillaggal (\*) jelölt adatok megadása kötelező. Mezőkhöz tartozó leírás F1 billentyűvel érhető el.

**Elérhetőségek**

Bejelentő \*  Érintett személy/igénylő \*

Onkormányzat/Intézmény:  Onkormányzat/Intézmény:

Község hivatal neve:  Község hivatal neve:

Megye:  Megye:

E-mail:  E-mail:

Pontosításhoz megjegyzés az elérhetőségek:

Szakrendszer \*

Szakrendszer Modul:

Szakrendszer Verzió \*

Rövid leírás \*

Részletes leírás \*

**Fájlok hozzáadása...** Egy csatolt fájl maximális mérete: 10240 KB  
10000 KB / 10000 KB szabad

<input type="checkbox"/>	Fájlnév	Méret (KB)	Csatolta	Csatolás dát...	Letöltés	Eltávol...
Hozza át a felülírt fájlokat erre a területre.						

Letöltés  Ertárolás

2. ábra – Bejelentkezés utáni képernyő

## 4.2 A felület felépítése és használata

Sikeres bejelentkezést követően a Kezdőlap jelenik meg:

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

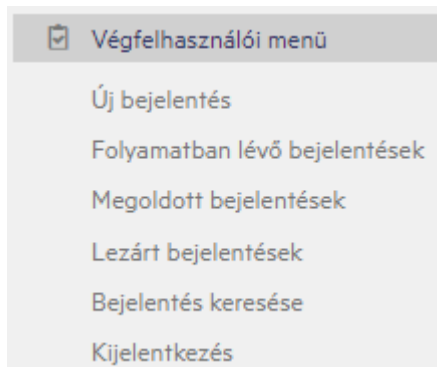
Bejelentés azonosítója	Megnyitás dátuma	Állapot	Érthető személy	Rövid leírás
ASP000429	2018/05/16 13:22:05	Hozzárendelés	Várpalotai Béla	iparker migrációs kérdés
ASP000432	2018/05/16 13:59:53	Átva	VÁRPALOTAI BÉLA	iparker szakrendszerbe való migrálás során azt vettük észre, hogy a kiadott xsd állománynak megf...
ASP000445	2018/05/16 14:42:21	Kategorizálás	VÁRPALOTAI BÉLA	MIPIA hiba
ASP000448	2018/05/16 14:54:46	Kategorizálás	VÁRPALOTAI BÉLA	iparker
ASP000449	2018/05/16 15:10:43	Folyamatban	VÁRPALOTAI BÉLA	iparker migrációs kérdés
ASP000451	2018/05/16 15:22:12	Folyamatban	VÁRPALOTAI BÉLA	iparker migrációs kérdés
ASP000453	2018/05/16 15:25:45	Kategorizálás	VÁRPALOTAI BÉLA	iparker migrációs kérdés
ASP000456	2018/05/16 15:35:33	Átva	VÁRPALOTAI BÉLA	iparker migrációs kérdés
ASP000458	2018/05/16 16:11:45	Átva	VÁRPALOTAI BÉLA	Micom 1. felév megzúnd
ASP000463	2018/05/16 16:37:19	Átva	VÁRPALOTAI BÉLA	Partner szinkronizáció
ASP000464	2018/05/16 21:38:33	Kategorizálás	VÁRPALOTAI BÉLA	leír
ASP000482	2018/05/17 12:15:57	Folyamatban	VÁRPALOTAI BÉLA	teszt bejelentés levélküldéshez
ASP000486	2018/05/17 13:57:13	Kategorizálás	VÁRPALOTAI BÉLA	Test?
ASP000497	2018/05/17 19:55:32	Folyamatban	VÁRPALOTAI BÉLA	Több Felhasználó nem éri el rendszert
ASP000500	2018/05/18 09:17:52	Kategorizálás	VÁRPALOTAI BÉLA	teszt jegy emelhez
ASP000501	2018/05/18 09:23:43	Kategorizálás	VÁRPALOTAI BÉLA	teszt
ASP000522	2018/05/18 13:00:41	Kategorizálás	VÁRPALOTAI BÉLA	cim2
ASP000523	2018/05/18 13:01:25	Folyamatban	VÁRPALOTAI ANTAL	y
ASP000526	2018/05/18 13:29:37	Kategorizálás	VÁRPALOTAI BÉLA	a
ASP000527	2018/05/18 13:30:07	Kategorizálás	VÁRPALOTAI BÉLA	s
ASP000541	2018/05/22 11:06:52	Kategorizálás	VÁRPALOTAI BÉLA	L1->L3 negatív teszteset
ASP000909	2018/05/23 15:44:19	Folyamatban	VÁRPALOTAI BÉLA	Adó bejelentés
ASP000922	2018/05/28 11:00:17	Kategorizálás	VÁRPALOTAI BÉLA	Egy lista nem fut le
ASP000928	2018/05/28 11:00:18	Átva	VÁRPALOTAI BÉLA	egy lista nem fut le
ASP000932	2018/05/28 11:00:22	Kategorizálás	VÁRPALOTAI BÉLA	Rövid leírás
ASP000933	2018/05/28 11:00:22	Kategorizálás	VÁRPALOTAI BÉLA	Egy lista nem fut le
ASP000935	2018/05/28 11:00:25	Kategorizálás	VÁRPALOTAI BÉLA	egy lista nem fut le_2.0
ASP000936	2018/05/28 11:00:46	Átva	VÁRPALOTAI BÉLA	Egy lista nem fut le
ASP000963	2018/05/30 12:14:41	Viszavonás kérelmezve	VÁRPALOTAI BÉLA	Rövid leírás
ASP000968	2018/05/30 14:10:06	Kategorizálás	VÁRPALOTAI BÉLA	Hagyatékrendszer hiánya
ASP001141	2018/06/13 14:21:04	Kategorizálás	VÁRPALOTAI BÉLA	teszt

3. ábra – Felhasználói menü

### 4.3 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:

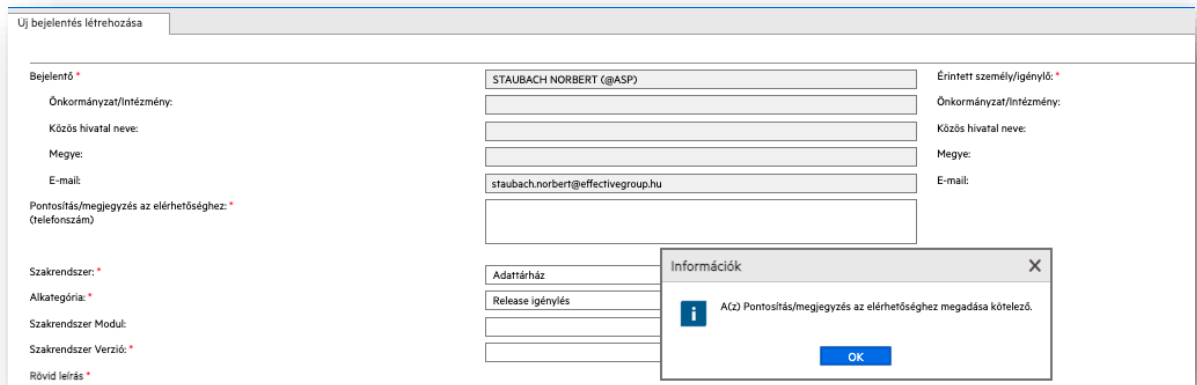
1. A felület bal oldalán lévő menüben válassza az „Új bejelentés” pontot!



4. ábra – Bal oldali menüsáv

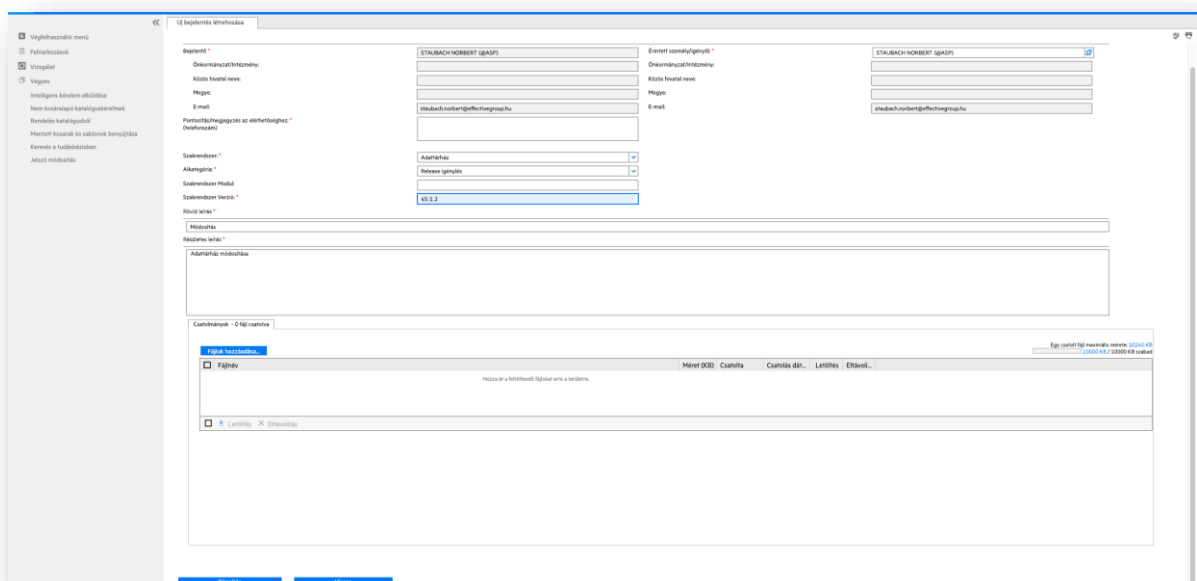
Töltse ki az információkat az űrlapon:

1. Töltse ki a Bejelentő elérhetőségeit, elsősorban telefonszám. Ha mező nincs kitöltve akkor a rendszer hibáüzenetben jelzi, hogy a mező kitöltése kötelező



2. ábra Felugró ablak "Pontosítás/megjegyzés az elérhetőséghez" 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 alkategóriát, a rendszer 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!



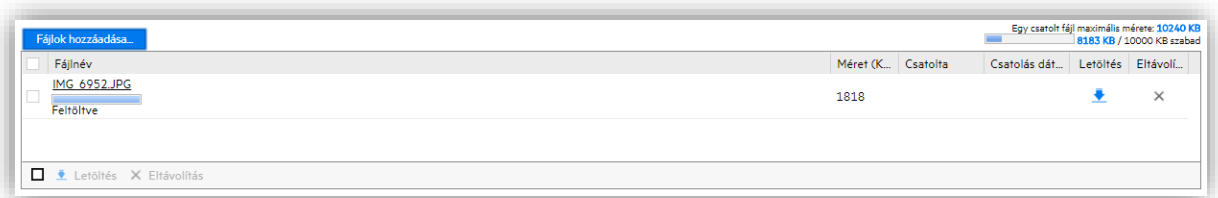
5. ábra – Bejelentő űrlap kitöltése

#### 4.4 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! (A csatolt fájlok maximális mérete nem haladhatja meg az 5 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.



6. ábra – Fájl csatolása

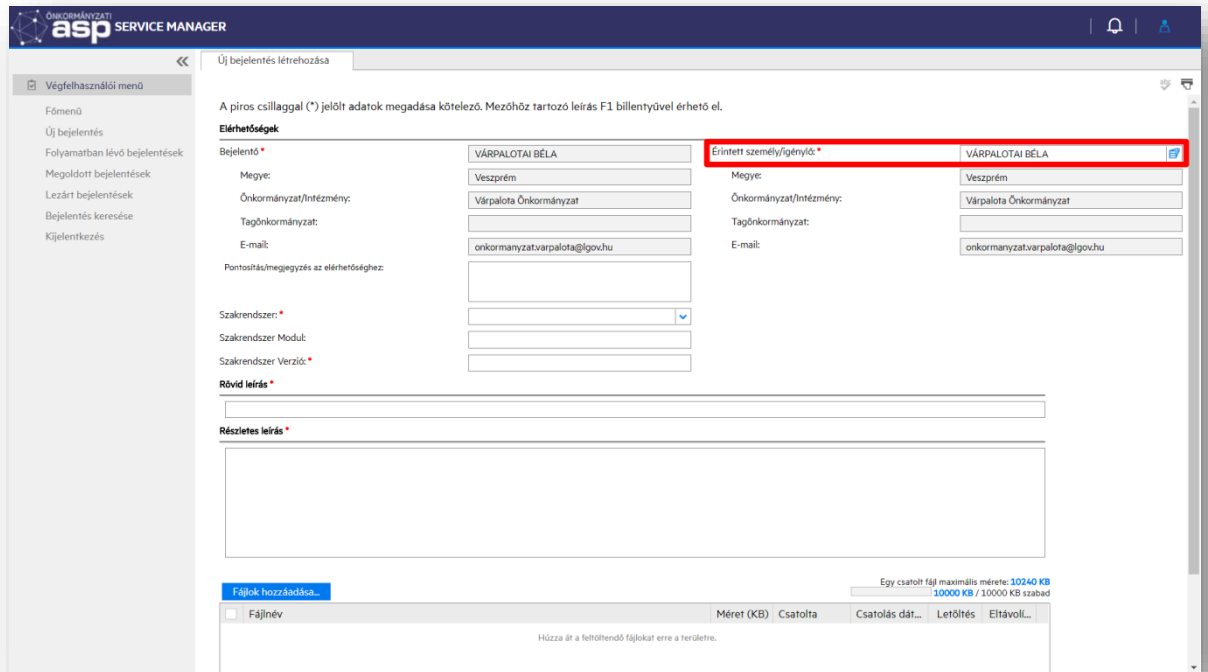
#### 4.5 Bejelentés más felhasználó nevében

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.





Önkormányzati asp SERVICE MANAGER

Új bejelentés létrehozása

A piros csillaggal (\*) jelölt adatok megadása kötelező. Mezőhöz tartozó leírás F1 billentyűvel érhető el.

**Elérhetőségek**

Bejelentő *	VÁRPALOTAI BÉLA	Érintett személy/igénylő *	VÁRPALOTAI BÉLA
Megye:	Veszprém	Megye:	Veszprém
Önkormányzat/Intézmény:	Várpalota Önkormányzat	Önkormányzat/Intézmény:	Várpalota Önkormányzat
Tagönkormányzat:		Tagönkormányzat:	
E-mail:	onkormanyzatvarpalota@igovhu	E-mail:	onkormanyzatvarpalota@igovhu

Pontosság/megjegyzés az elérhetőséghez:

Szakrendszer: \*

Szakrendszer Modul:

Szakrendszer Verzió: \*

**Rövid leírás \***

**Részletes leírás \***

Fájlok hozzáadása:

Egy csatolt fájl maximális mérete: 10240 KB  
10000 KB / 10000 KB szabad

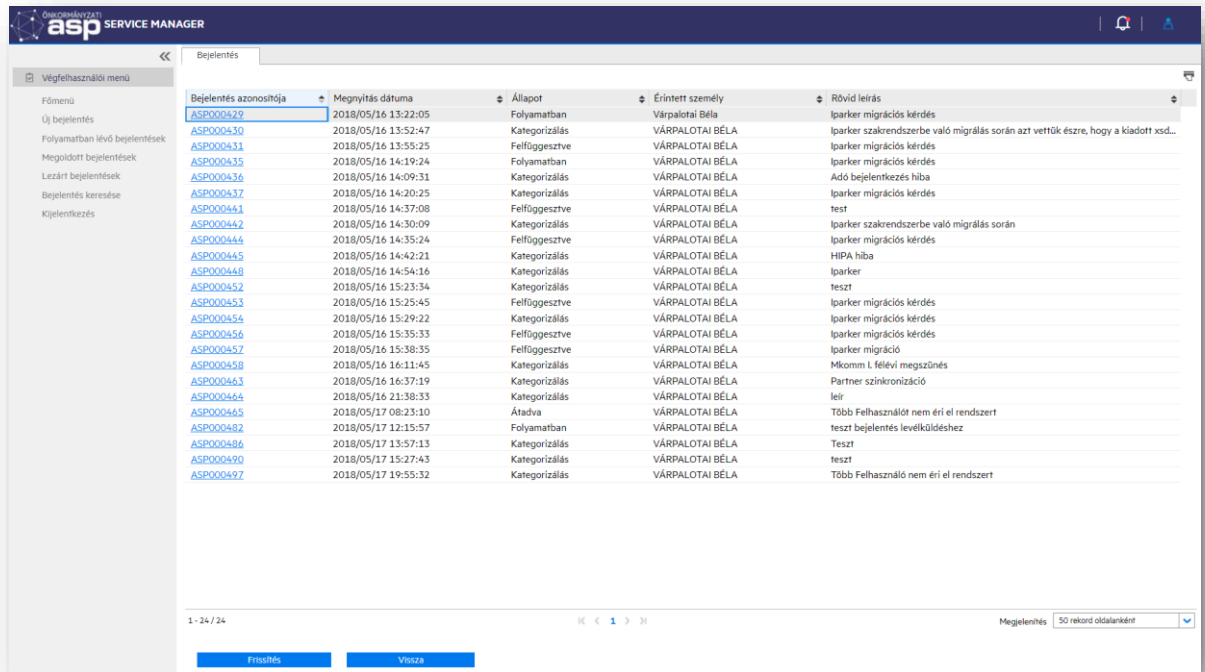
Fájlnév	Méret (KB)	Csatolta	Csatolás dát...	Letöltés	Eltávolí...
Hozza át a feltöltendő fájlokat erre a területre.					

7. ábra – Új bejelentés létrehozása

## 4.6 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
ASP000429	2018/05/16 13:22:05	Folyamatban	Várpalotai Béla	Iparker migrációs kérdés
ASP000430	2018/05/16 13:52:47	Kategorizálás	VÁRPALOTAI BÉLA	Iparker szakrendszerbe való migrálás során azt vettük észre, hogy a kiadott xsd...
ASP000431	2018/05/16 13:55:25	Felfüggesztve	VÁRPALOTAI BÉLA	Iparker migrációs kérdés
ASP000435	2018/05/16 14:19:24	Folyamatban	VÁRPALOTAI BÉLA	Iparker migrációs kérdés
ASP000436	2018/05/16 14:09:31	Kategorizálás	VÁRPALOTAI BÉLA	Adó bejelentkezés hiba
ASP000437	2018/05/16 14:20:25	Kategorizálás	VÁRPALOTAI BÉLA	Iparker migrációs kérdés
ASP000441	2018/05/16 14:37:08	Felfüggesztve	VÁRPALOTAI BÉLA	test
ASP000442	2018/05/16 14:30:09	Kategorizálás	VÁRPALOTAI BÉLA	Iparker szakrendszerbe való migrálás során
ASP000444	2018/05/16 14:35:24	Felfüggesztve	VÁRPALOTAI BÉLA	Iparker migrációs kérdés
ASP000445	2018/05/16 14:42:21	Kategorizálás	VÁRPALOTAI BÉLA	HIPA hiba
ASP000448	2018/05/16 14:54:16	Kategorizálás	VÁRPALOTAI BÉLA	Iparker
ASP000452	2018/05/16 15:23:34	Kategorizálás	VÁRPALOTAI BÉLA	teszt
ASP000453	2018/05/16 15:25:45	Felfüggesztve	VÁRPALOTAI BÉLA	Iparker migrációs kérdés
ASP000454	2018/05/16 15:29:22	Kategorizálás	VÁRPALOTAI BÉLA	Iparker migrációs kérdés
ASP000456	2018/05/16 15:35:33	Felfüggesztve	VÁRPALOTAI BÉLA	Iparker migrációs kérdés
ASP000457	2018/05/16 15:38:35	Felfüggesztve	VÁRPALOTAI BÉLA	Iparker migráció
ASP000458	2018/05/16 16:11:46	Kategorizálás	VÁRPALOTAI BÉLA	Mikom 1. felévi megszűnés
ASP000463	2018/05/16 16:37:19	Kategorizálás	VÁRPALOTAI BÉLA	Partner szinkronizáció
ASP000464	2018/05/16 21:38:33	Kategorizálás	VÁRPALOTAI BÉLA	leír
ASP000465	2018/05/17 08:23:10	Átadva	VÁRPALOTAI BÉLA	Több Felhasználót nem éri el rendszert
ASP000482	2018/05/17 12:15:57	Folyamatban	VÁRPALOTAI BÉLA	teszt bejelentés levélküldéshez
ASP000486	2018/05/17 13:57:13	Kategorizálás	VÁRPALOTAI BÉLA	teszt
ASP000490	2018/05/17 15:27:43	Kategorizálás	VÁRPALOTAI BÉLA	teszt
ASP000497	2018/05/17 19:55:32	Kategorizálás	VÁRPALOTAI BÉLA	Több Felhasználó nem éri el rendszert

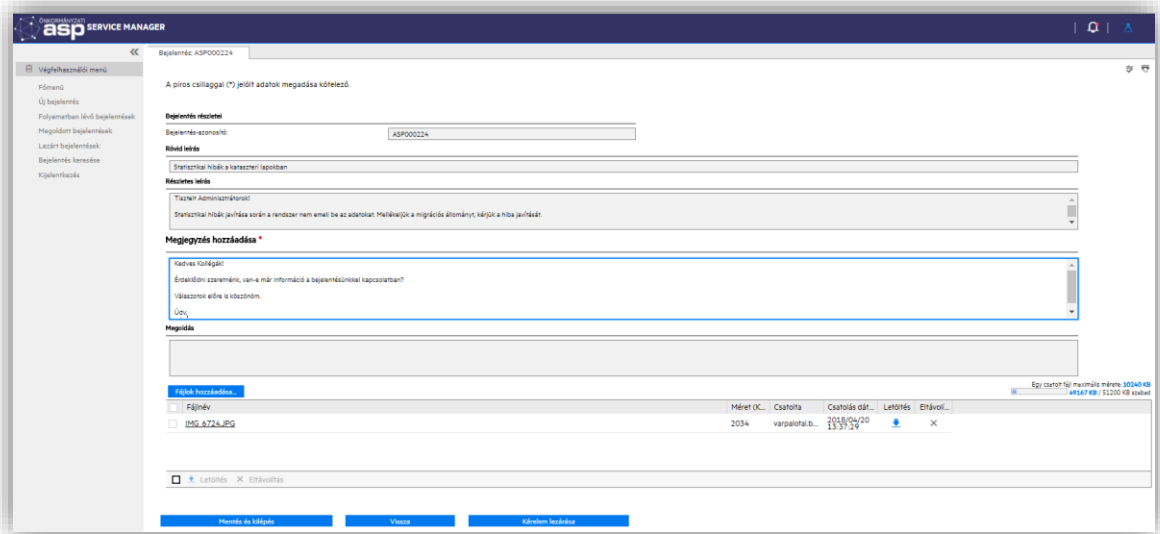
8. ábra – Bejelentések állapota

#### 4.7 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

## 4.8 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 megoldásra kerül

## 4.9 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.

### 4.9.1 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 *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

#### 4.9.2 A javasolt megoldás elutasítása

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

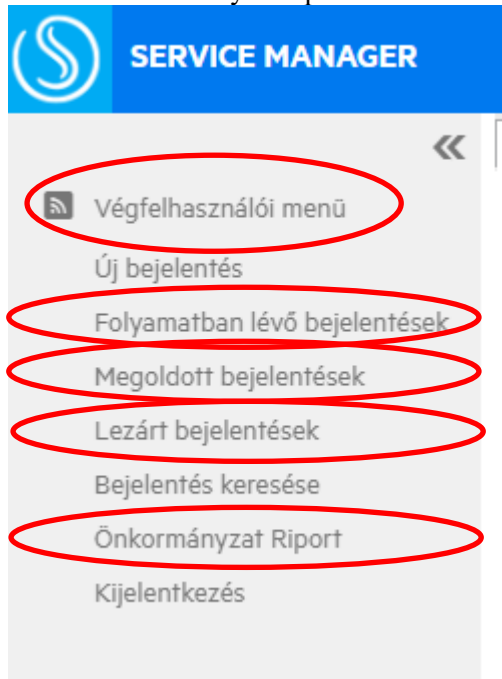
1. Válassza ki az érintett *Megoldott* státuszú bejelentést.
2. Kattintson a megjelenő képernyő alján a *Frissítés* gombra.
3. Töltse ki a *Részletes leírás* mező alatt található *Megjegyzés hozzáadása* mezőt! Szükség esetén adjon hozzá további fájlt. *Lásd: Fájl csatolása a bejelentéshez*
4. A *Mentés 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, ezt követően a rendszer automatikusan lezárja a bejelentést.

## 5. 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



## 5.1 Folyamatban lévő bejelentések

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

Bejelentés azonosítója	Megnyitás dátuma	Állapot	Érintett személy	Rövid leírás	Bejelentés dátuma	Frissítés időpontja
ASPBUGNET10385	2017/10/30 10:28:45	Folyamatban	ASPBUGNETIMPORT	Stiller Zsuzanna HIBA	2018/08/14 14:06...	
ASPBUGNET18380	2018/02/08 15:24:22	Felfüggesztve	ASPBUGNETIMPORT	Dokumentum elküldése iratoknak	2018/06/29 11:33...	
ASPBUGNET19065	2018/02/15 11:24:50	Folyamatban	ASPBUGNETIMPORT	Fakivágás előgy 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	Telepítési 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	Telepítési 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	Telekadó	2018/06/29 11:35...	

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

## 5.2 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 azonosítója	Megnyitás dátuma	Állapot	Érintett személy	Rövid leírás	Bejelentés dátuma	Frissítés időpontja
ASPBUGNET12240	2017/12/18 18:44:17	Megoldva	ASPBUGNETIMPORT	Czitovszky Béla né könyvelési tételei SOS m...	2023/09/19 12:36...	
ASPBUGNET24388	2018/04/04 17:32:50	Megoldva	ASPBUGNETIMPORT	Ipa bejelentkezés és társadatok szinkroniz...	2023/09/19 12:36...	

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

## 5.3 Lezárt bejelentések

A lezárt bejelentések alatt a bejelentkezett felhasználó lezárt bejelentései találhatóak.

Bejelentés: ASPBUGNET24325

Bejelentés részletei		Elérhetőségek	
Bejelentés azonosító:	ASPBUGNET24325	Bejelentő:	Czukkerné dr. Pintér Erzsébet (@kistarcsa)
Állapot:	Lezára	Önkormányzat/Intézmény:	Kistarcsa Város Önkormányzata
Megnyitás időpontja:	2018/04/04 11:16:12	Közös hivatal neve:	
Lezárás időpontja:	2023/09/19 12:37:30	Megye:	Pest megye
Érintett személy:	ASPBUGNETIMPORT	E-mail:	erzsebet.czukkerne@kistarcsa.hu
Önkormányzat/Intézmény:			
Közös hivatal neve:			
Megye:			
E-mail:			
Szakrendszer:	Település Portál		
Szakrendszer Modul:			
Szakrendszer Verzió:			
<b>Rövid leírás</b>			
Hönlap elérési hiba - /index.php/			
<b>Leírás</b>			
Tisztelt Cím! A honlapot (nem szerkesztői felületét) nem lehet elérni, mert az oldal linke kiegészül a /index.php/ résszel, így pedig már nem található a honlap. Kérjük a probléma megoldását! Üdvözlettel Lippai Klaudia			
<b>Előzmények</b>			

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

## 5.4 Önkormányzati 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	Ipar-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