

1. Kérdés/jelenség: Nem érem el a böngészőben a rendszert.**Válasz(ok):**

- a. Győződjön meg róla, hogy a megfelelő linken (<https://k11.kgr.gov.hu/k11-web/belepes>) próbálja meg elérni a rendszert, figyelve rá, hogy https:// legyen a rendszer elérés előtt (és nem http:// - fontos különbség az „s” betű).
- b. A rendszer Magyarországon belül, Internet kapcsolattal bárhonnét elérhető. Ugyanakkor a helyi hálózat (tűzfal) beállításai megakadályozhatják a rendszer elérését. A helyi informatikussal érdemes ellenőriztetni a tűzfal beállításokat.

2. Kérdés/jelenség: A felhasználónévvel és jelszóval nem sikerül belépni a rendszerbe.**Válasz(ok):** A probléma a következő okok egyikére vezethető vissza:

- a. Rossz a begépett jelszó. Az „Elfelejtett jelszó” funkció segítségével, a felhasználónév és a jogosultságigényléskor megadott e-mailcím megadásával lehetséges új jelszót igényelni. Amennyiben ezek az adatok nem állnak rendelkezésre a jogosultságigényléssel foglalkozó kapcsolattartókat kell keresni a problémával.
- b. Az első belépés előtt, illetve új jelszó igénylése után a rendszer által e-mailben megküldött link segítségével be kell állítani a felhasználó jelszavát. Ezt követően lehet belépni az új jelszóval.
- c. A rendszerben biztonsági okok miatt időszakosan lejárnak a jelszavak. Lejárt jelszó esetén a belépési próbálkozásnál a felhasználó automatikusan átirányításra kerül az új jelszó beállítási képernyőre.

3. Kérdés/jelenség: Elfelejtett jelszó funkcióval új jelszó igénylés nem sikerül.**Válasz(ok):**

- a. Mindenképpen a rendszerben található (jogosultságigényléskor megadott vagy azóta módosított) e-mailcímet szükséges megadni. (Különben bárki igényelhetne bármely felhasználóhoz új jelszót.)
- b. Amennyiben nem sikerül a felhasználónév és a hozzá tartozó e-mailcím megadása, a jogosultságigényléssel foglalkozó kapcsolattartókat kell keresni a problémával.
- c. Az igénylés után kapott email-ben található link érvényessége bizonyos idő után lejár, ilyenkor a belépő képernyőn újra kell igényelni az új jelszót.
- d. Az igénylés után nem érkezik meg az e-mail. Újbóli próbálkozást követően a jogosultságigényléssel foglalkozó kapcsolattartókat kell keresni a problémával.

4. Kérdés/jelenség: A Jelszó változtatás oldalon nem sikerült az új jelszó beállítása.**Válasz(ok):** A probléma a következő okok egyikére vezethető vissza:

- a. Ha a rendszer hibaüzenet ad („A megadott jelszó nem érvényes.” vagy „A jelszó megerősítés nem egyezik.”), akkor a felhasználó rosszul írta be a régi, illetve az új jelszavát vagy annak megerősítését.
- b. Ha a rendszer az alábbi kezdetű hibaüzenetet adja: „A jelszó nem megfelelő formátumú.”, akkor a jelszó bonyolultságával van probléma. A jelszónak az alábbi feltételeknek kell megfelelnie:
 - i. Legalább 8 karakter hosszúnak kell lennie, tartalmaznia kell kis- és nagybetűt, illetve számot.

Opcionálisan a három típusú karakter közül az egyik hiánya pótolható speciális karakterekkel (pl.: ?, #, &, @, stb.).

- ii. Nem tartalmazhat három vagy több egymás utáni karaktert a Felhasználói Azonosítóból vagy a Névből.
- iii. Korábbi, felhasználó által megadott jelszóra nem lehet megváltoztatni a jelszót (azaz pl. új jelszó igénylésekor nem lehet a régi jelszót megadni).

5. Kérdés/jelenség: A K11 oldal csúnya, szét van esve, vagy nem működnek megfelelően a menük (például „További műveletek” menü nem nyílik le).

Válasz(ok): Ellenőrizze a böngésző verzióját a böngésző „Súgó” menüpontjának „Névjegyzék” funkciójával, mivel ön valószínűleg nem támogatott böngészővel nézi az oldalt (például Internet Explorer 6). Kérjük, használjon támogatott böngészőt: Mozilla Firefox 8.0 vagy későbbi, Internet Explorer 7/8/9 vagy későbbi. Régebbi operációsrendszerek (Windows 2000, Windows XP SP1) esetén a Firefox böngésző telepítését javasoljuk, mivel az Internet Explorer 7/8 csak Windows XP SP2 és újabb operációs rendszerekre telepíthető. Windows 95/98/ME esetén a Firefox 2.0 böngésző telepítését javasoljuk. Minimális képernyő felbontás: 1024x768, az ajánlott felbontás ennél magasabb.

6. Kérdés/jelenség: A K11 rendszer nagyon lassú.

Válasz(ok): Ennek több oka is lehetséges. Mivel az online rendszer működése folyamatos internetkapcsolatot igényel, a működés sebességét az adott számítógép aktuális internet hozzáférése nagyban befolyásolja, azaz a rendszer lassúságát a helyi internetkapcsolat problémája is okozhatja. Ezen túl átmeneti lassulást okozhatnak a szervereket kiszolgáló kincstári hálózati infrastruktúra problémái is.

7. Kérdés/jelenség: Az ellenőrzés hibát jelzett az űrlapomon. A hibát javítottam, viszont a piros aláhúzás megmaradt.

Válasz(ok): Az aláhúzás csak akkor tűnik el, ha az ellenőrzés ismételt futtatásra került (és az adott cellára vonatkozóan más szabály sem okozott újabb hibát). Más felhasználók számára pedig csak akkor, ha az új ellenőrzést követően a példány mentésre is került! (Azaz például a kitöltő hiába javítja az adatokat, amíg nem futtat ellenőrzést és menti újra a példányt, a jóváhagyó intézmény még a régi hibákat fogja látni.)

8. Kérdés/jelenség: Nem tudom az adatszolgáltatást szerkeszteni.

Válasz(ok): Az adatszolgáltatás szerkesztéséhez olyan felhasználóval kell belépni, akinek az adott intézményre „Kitöltő” joga van. Ezután a képernyő tetején a „Szervezet:” melletti legördülő listából ki kell választani a szerkesztendő intézmény PIR számát, majd az „Adatszolgáltatások” menüt kell megnyitni. A megjelenő listában a megfelelő adatszolgáltatás sorában a „Példányok” gombra kell kattintani, majd a példány sorában a „Szerkesztés” gombra. Ha az adott intézmény már feladta az adatszolgáltatást, azaz a példány státusza „Feladott”/”Jóváhagyott”/”Pénzügyileg jóváhagyott”/”Lezárt”, akkor már nem szerkeszthető, ebben az esetben a „Szerkesztés” gomb helyett „Megtekintés” gomb látszik. Ahhoz, hogy ezt az adatszolgáltatást újra szerkeszteni tudja, a felettes szervnek vissza kell azt utasítania.

9. **Kérdés/jelenség:** Nem tudom az adatszolgáltatást feladni.

Válasz(ok): Az adatszolgáltatás feladásához olyan felhasználóval kell belépni, akinek az adott intézményre „Kitöltő” joga van. Feladni csak „Feldolgozás alatt”, „Mentett”, „Újranyitott” vagy „Visszautasított” státuszú adatszolgáltatást lehet, valamint az összes, hierarchiában alá tartozó intézmény példányának jóváhagyott státuszban kell lennie. Hibás adatszolgáltatást csak megjegyzésben hozzáfűzött magyarázattal lehet feladni.

10. **Kérdés/jelenség:** Nem tudom az adatszolgáltatást jóváhagyni/visszautasítani.

Válasz(ok): Az adatszolgáltatás jóváhagyásához olyan felhasználóval kell belépni, akinek az adott intézmény felettes szervéhez van „Jóváhagyó” joga. Ezután a képernyő tetején a „Szervezet:” melletti legördülő listából ki kell választani a jóváhagyandó intézmény felettes szervét, majd a „Jóváhagyás” menüt kell megnyitni. A megjelenő listában a megfelelő adatszolgáltatás sorában a „Példányok” gombra kell kattintani. Az ezt követően megjelenő listában a megfelelő példány sorában a „Megtekintés” gombbal tekinthető meg a példány, és a jobb felső sarokban találhatóak a „Jóváhagyás” és „Visszautasítás” funkciók (amennyiben a példány „Feladott” állapotban van). Adatszolgáltatást visszautasítani csak indokoló megjegyzés hozzáfűzésével lehet, azaz a „Visszautasítás” gomb megnyomása után megjelenő ablakban meg kell magyarázni a visszautasítás okát.

11. **Kérdés/jelenség:** Nem látom a jóváhagyandó példányt.

Válasz(ok): A jóváhagyandó példány felettes szervénél jóváhagyó jogosultsággal rendelkező felhasználók láthatják a „Jóváhagyás” menüpont alatt. Tehát az oldal tetején a felettes szervnek kell lenni kiválasztva a „Szervezet:” melletti legördülő listában, és a „Szerepek” között kell lennie a „Jóváhagyó”-nak. Ha a felettes szervet nem tudja kiválasztani a listából, vagy nincs a felettes szerv esetében jóváhagyó jogosultsága, akkor a jogosultságigényléssel foglalkozó kapcsolattartókat kell keresni a problémával.

12. **Kérdés/jelenség:** Nincs megfelelő jogosultságom a rendszerben.

Válasz(ok): A jogosultságigényléssel foglalkozó kapcsolattartókat kell keresni a problémával.

13. **Kérdés/jelenség:** Az oldal nem reagál, és az oldal tetején fent maradt a piros „Töltés” csík.

Válasz(ok): Ha az oldal már percek óta nem válaszol, akkor valószínűleg a hálózati kapcsolat hibája miatt az oldal működése leállt. A problémát megoldja, ha az oldalt a böngészőben frissítjük, ami böngészőben a Ctrl+R billentyűkombinációval, vagy az F5 gomb segítségével végezhető el.

14. **Kérdés/jelenség:** Nem tudok a rendszerben az eddig megnyitott oldalak között navigálni.

Válasz(ok): A rendszerben a felhasználói tevékenység folytán ún. eseménytörténet ablakok nyílnak, amelyek a menüsáv (Adatszolgáltatások, Archivum, stb.), illetve a munkaterület között látszanak, külön füleken. Az eseménytörténet ablakokra kattintva lehet a korábban megnyitott ablakokat előhozni, illetve ezeket be is lehet zárni. Ezek használata biztosítja a rendszerben a navigálást, ezért nincsenek „Tovább”, „Vissza”, stb. gombok, illetve a böngésző „Előre” és „Vissza” használata nem lehetséges, a navigáció az eseménytörténet ablakokon keresztül maradéktalanul megoldható.

15. Kérdés/jelenség: Hogyan tudja az önkormányzat esetében a jegyző/pénzügyi vezető/polgármester jóváhagyni a beszámolóját?

Válasz(ok): A rendszerben jelenleg nincsen erre támogatás, mivel – hasonlóan a régi K11-hez – a papír alapú beszámoló a hiteles, azaz a jegyző/pénzügyi vezető az aláírásával hagyja jóvá a kinyomtatott beszámolót. Ennek megfelelően a javasolt folyamat a következő: Beszámoló véglegesítése a K11-ben, nyomtatása, aláíratása (hitelesítése), K11-ben történő feladása. A rendszerben szereplő jóváhagyói szerepkör nem ennek a funkciónak a támogatására szolgál, hanem az alárendelt szervezetek beszámolóinak a jóváhagyására.

16. Kérdés/jelenség: Hogyan tudnak a felhasználók új jogosultságot igényelni?

Válasz(ok): A felhasználói jogosultság igényléséhez az EAdat-on publikálásra került egy űrlap. Az űrlapot kinyomtatva és kitöltve el kell juttatni a Kincstár megyei központjába, ahol ez alapján a megfelelő jogosultságok beállításra kerülnek. Amennyiben új felhasználó létrehozása szükséges, akkor a felhasználó a felhasználói azonosítóját és jelszavát e-mailben fogja megkapni, ezért *az igénylőlapon kötelező e-mail címet megadni.*

17. Kérdés/jelenség: Nem találok egy funkciót/nem tudom azt használni.

Válasz(ok): Minden egyéb, a rendszerrel kapcsolatos funkcionális kérdésnek érdemes a Súgó menüben utánanézni (kérdőjel a K11 képernyő jobb felső részén).

18. Kérdés/jelenség: Mely esetekben kell kapcsolatba lépnem a Kincstár megyei K11-kapcsolattartójával?

Válasz(ok):

- a. Új felhasználó felvétele és jogosultságainak beállítása;
- b. Meglévő felhasználó letiltása;
- c. Meglévő felhasználó jogosultságainak módosítása;
- d. Új intézmény jóváhagyásához/kitöltéséhez jogosultság igénylése;
- e. Adott intézményhez tartozó jogosultság kibővítése és megszüntetése;
- f. Szakmai problémák az új K11 rendszerben (pl.: ellenőrzések hibát jeleznek az Ön szerint jó beszámolón)
- g. Intézménytörzs problémák:
 - Nem látja az összes szervezetet a rendszerben, akinek a nevében adatszolgáltatást kell végeznie;
 - Olyan szervezeteket is lát a rendszerben, akik adatszolgáltatását nem Önnek kell kitöltenie;

- Nem látja a rendszerben az összes szervezet adatszolgáltatását, akiknek az adatszolgáltatásait jóvá kellene hagynia;
- Olyan adatszolgáltatásokat is lát a jóváhagyási listán, amelyeket nem Önnek kell jóváhagynia;
- Az intézmény adatainál hibás adatokat lát.