

# **SZER - Gyakran Ismételt Kérdések**

frissítve: 2015.december

## **Tartalom**

|  |    |
|--|----|
| -                                      |    |
| <b>Általános információk</b>           | 1  |
| <b>Általános kérdések</b>              | 4  |
| <b>Álláskereső, Kapcsolatfelvétel</b>  | 6  |
| <b>Álláskereső, Felmérés</b>           | 9  |
| <b>Álláskereső, Felkészítés</b>        | 10 |
| <b>Álláskereső, Munkaközvetítés</b>    | 10 |
| <b>Álláskereső, Betanulás segítése</b> | 11 |
| <b>Álláskereső, Utókövetés</b>         | 11 |
| <b>Álláskereső, Kimenet</b>            | 11 |
| <b>Partner</b>                         | 13 |
| <b>Eseménynapló</b>                    | 13 |

**Felhívjuk szíves figyelmüket, hogy a GYIK folyamatosan frissül. A legutóbbi frissítéskor rögzített tartalmakat zöld betűszínnel jelöljük.**

## **Általános Információk**

**I.** A Fogyatékos Személyes Esélyegyenlőségéért Közhasznú Nonprofit Kft. Adatvédelmi Audit eljárás lefolytatását kérte a Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatóságtól (továbbiakban: NAIH) a Szolgáltatáselemző Rendszer (továbbiakban: SZER) által kezelt adatbázis adatvédelmi megfelelőségéről.

A NAIH által megfogalmazott ajánlások figyelembevételével a SZER-ben kezelt adatok egy részének megszüntetése, átalakítása vált szükségessé a vonatkozó jogszabályoknak megfelelően melyek a következők:

1. Az álláskereső **TAJ számának** kezelése és rögzítésének lehetősége megszüntetésre került. Annak ellenőrzése, hogy az álláskereső szerepel-e már az adatbázisban, azaz, hogy más szolgáltatónál, vagy az adott szervezetnél már kötöttek-e vele szolgáltatási szerződést, a TAJ szám alapján történt. Abból adódóan, hogy a TAJ szám kezelését szükséges volt megszüntetni, ezen ellenőrzés más adatok egyezőségének vizsgálatával történik: álláskereső neme, vezetéknev, keresztnév, születési vezetéknev, születési keresztnév, születési dátum, anyja neve,
2. születési hely. Az ellenőrzés mostantól akkor történik, amikor a születési dátum mezőről továbblépünk.
3. Az álláskereső **adóazonosító számának** kezelése és rögzítésének lehetősége megszüntetésre került.
4. Az álláskereső családi állapotára vonatkozó adatok kezelése és rögzítésének lehetősége megszüntetésre került, azaz a „**családi állapot**” mezőt töröltük.
5. Az álláskereső **munkavállalását akadályozó családi körülményeire**, valamint a **hátrányos helyzetére** vonatkozó adatainak listából történő rögzítés lehetősége megszüntetésre került. Az álláskereső ezen körülményeit a Felmérés fülön újonnan létrehozott **Munkavállalást akadályozó egyéb tényezők** szabadszavas mezőben lehet rögzíteni.
6. A nyomkövetési kérdőívben szereplő „**Közvetlen főnöke megváltozott munkaképességű**” mező törlésre került.

**II.** A 2013. évi L. törvényben (Ibtv.) meghatározottak alapján a rendszerhez való hozzáférés engedélyezése előtt a SZER jelzést küld a felhasználó számára az alábbiak szerint:

- A bejelentkezést követően megjelenő „Bejelentkezve mint:” tájékoztató mező értéke az eddig használt felhasználó azonosító helyett a felhasználó teljes nevére módosul;
- a felhasználó az érintett szervezet elektronikus információs rendszerét használja;
- a rendszer használatot figyelhetik, rögzíthetik, naplózhatják;
- a rendszer jogosulatlan használata tilos, és büntetőjogi vagy polgárjogi felelősségre vonással jár;
- a rendszer használata egyben a felhasználó előbbiekbe történő beleegyezését is jelenti.
- A SZER korlátot alkalmaz a felhasználó adott napon belül 5 egymást követő sikertelen bejelentkezési kísérlet esetén. Amennyiben a sikertelen kísérletek elérik a megadott esetszámot, az adott felhasználói fiók zárolásra, felfüggesztésre kerül. A felfüggesztett státusz az adott nap végén automatikusan törlődik, vagy a vezetői jogosultsággal rendelkező felhasználó által soron kívül visszaállítható.

**III.** A különböző űrlapokhoz (pl: Kapcsolatfelvétel, Felmérés, stb.) tartozó kötelező mezők a kitöltés megkönnyítése érdekében az űrlapok elejére (tetejére) kerültek.

## Általános kérdések

### ***Honnan kaphatok segítséget, ha elakadok a rendszer használatában?***

A rendszer használatához a felhasználók számára több oldalról is terveztek segítséget a fejlesztők, melyek a következők:

- GYIK: a használat során gyakran feltett kérdések gyűjteménye, mely a SZER fejlécén érhető el. Szolgáltatási elemenként csoportosítva, időrendi sorrendben találhatóak a kérdések és az azokra adott válaszok, melyek folyamatosan bővítésre, frissítésre kerülnek;
- Verzióváltások leírása: szintén a SZER felületén érhető el, csak az új verzióval kapcsolatos változásokat, fejlesztéseket tartalmazza tematikusan;
- „I” információs gomb: az adott oldal kitöltéséhez nyújt útmutatást;
- E-learning tananyag: az információs gombra kattintva érhető el, a felület használatának technikai útmutatója;
- REDMINE vagyis hibabejelentő rendszer: a fejlesztéshez kialakított önálló felület, mely a SZER támogatás központi bázisa is egyben. Külön jogosultság szükséges az eléréséhez, melyet a szolgáltatás vezetői kérhetnek meg a tanácsadók számára. A felület alkalmas hibabejelentésre, kérdések, javaslatok feltevésére. Lehetőség van tallózni a már feltett és megválaszolt kérdések között. A használatához kapcsolódó technikai kérdések, egyedi problémák, fejlesztést igénylő felvetések gyűjteménye. A rendszer használatáról az alábbi linken található leírás. <http://szer.fszk.hu/redmine/projects/tamogatas/files>
- E-mail-es megkeresés: a [szertamogatas@fszk.hu](mailto:szertamogatas@fszk.hu) e-mail címre közvetlenül a „elsővonalai támogatókhoz” intézhető a kérdés egyedi probléma esetén;
- Telefonos támogatás: az OMK munkatársainak telefonos segítségnyújtása.

### ***Hogyan töltssem a SZER-t, amikor az ügyfél előttem ül?***

Javasolt a SZER adatlapokat mintaként előre kinyomtatni mely a beszélgetés során segítséget adhat ahhoz, hogy minden rögzítendő kérdésre kapjunk választ. A tanácsadói beszélgetés személyes, közvetlen jellegét ne törjük meg a számítógép használatával. Célszerűbb a személyes találkozást követően rögzíteni az adatokat vagy az eseményt.

### ***Hogyan tudunk törölni ügyfelet, ha véletlenül a szervezeten belül duplán rögzítettük?***

Az ügyfél törlését az AMSZ szakember jogosultsággal rendelkező munkatársak el tudják végezni. Ehhez az *Álláskeresők listájába* szükséges belépni, a jelölőmezőt bepipálni majd a Törlés gombbal törölni.

### ***Régi dolgozónak lehet-e új jelszót kérni?***

Van lehetőség a jelszó cserére. Jelezze a problémát a [szertamogatas@fszk.hu](mailto:szertamogatas@fszk.hu) e-mail címre.

### ***Van-e lehetősége az AMSZ vezetőnek a felhasználói jogosultság korlátozására?***

Igen, az AMSZ vezető az AMSZ szakemberlistából kiválasztott felhasználó esetében, a „Felfüggesztés” mező „Igen”-re állításával korlátozhatja az adott felhasználó belépési jogosultságát a SZER rendszerbe. A jogosultság felfüggesztése az AMSZ vezető által visszaállítható.

### ***A napokban személyi változás történt a Szervezetünknel.***

***Mi a teendő ebben az esetben? Hogyan tudjuk beállítani, hogy az új munkatárs saját álláskeresők listázásakor lássa az átvett ügyfelek adatait?***

Az álláskereső listában az adott felhasználó alapbeállításként csak azokat az ügyfeleket látja, akiket a *Kapcsolatfelvétel* űrlapon sajátjának állított be. Ha minden ügyfelet szeretne látni, akkor a szűrési feltételek között az „Összes”-t kell beállítani.

Amennyiben azt szeretnék, hogy egy ügyfél adott tanácsadónál a saját listában megjelenjen, a tanácsadó azonosítójával bejelentkezve az ügyfél *„Kapcsolatfelvételi”* űrlapján át kell állítani az erre vonatkozó kapcsolót.

### ***Mi történik a szolgáltatásból kilépő ügyfél adataival?***

Mivel az ügyfél szolgáltatásba vonása indikátorokat érint, ezért kilépéskor az adatai tovább tárolódnak a rendszerben, miközben státusza passzív, majd lezárttá válik.

### ***Kötelező-e a dokumentumok szkennelése a SZER-ben?***

Jelenleg a papíralapú dokumentáció digitalizálása nem kötelező, de a kapcsolódó dokumentumok kényelmesebb hozzáférése érdekében javasoljuk (különösképpen a szolgáltatói szerződés, adatvédelmi nyilatkozat, EMT és azok módosításai, munkáltatói igazolás/munkaszerződés stb.) SZER-ben történő mentését.

### ***Egy ügyfél több szolgáltatónál is lehet regisztrálva?***

Igen, ezt jelenleg nem tiltja semmi. Abban az esetben, ha az ügyfél hozzájárul ahhoz, hogy adatait a rendszer átvegye egy másik Szolgáltatótól, személyes adatai alapján ellenőrzés történik. Az eredmény felugró ablakban lesz látható, ahol a másik Szolgáltató neve és kapcsolattartója jelenik meg.

### ***Munkaidő dokumentálása kötelező-e, ellenőriz-e a rendszer?***

Nem. A SZER nem munkaidő nyilvántartásra került kifejlesztésre. Adott eseménnyel töltött idő rögzítése azért szükséges, hogy a szolgáltatási folyamatok különböző elemeire, lépéseire fordított időszükséglet arányai kimutathatóak legyenek mind a finanszírozás, mind a fejlesztések tervezhetősége érdekében. A munkaidő nyilvántartásból származó mutatók egyedi adatokat nem tartalmaznak.

### ***A napi rögzítéseket naplózza-e a rendszer?***

Igen. A SZER a háttérben mindent naplóz. Ugyanakkor ebből a naplófájlból csak az látható, amihez lekérdezést alakítottunk ki.

### ***A költségek (útiköltség, tolmács) beírásakor a havi kimutatásoknak meg kell-e egyeznie az egyéb pénzügyi táblákkal?***

Nem. Hasonlóan a munkaidő rögzítéséhez, a költségek a szolgáltatási folyamathoz tartozó indikátorok előállításához szolgáltatnak információt.

### ***Hogyan használjuk a dokumentumsablonokat?***

A SZER-ből kinyerhető dokumentumok az Egységes Szolgáltatás-módszertan sablonjaival állnak összhangban. A sablonok úgy kerültek kialakításra, hogy a kötelező arculati elemek előre vagy utólag nyomtathatóak legyenek a papírra.

Az erről szóló döntéstől függően lehetőség van arra, hogy nem a SZER által generált, hanem a saját, eddig is használt dokumentumsablonjaikat használják a szervezetek. Ez esetben a SZER-ből nem szükséges kinyomtatni az egyes dokumentumokat, ugyanakkor lehetőség van feltölteni az egyes ügyfelek adatlapjára azokat az aláírt, beszkenelt dokumentumokat, melyeket a szervezet használ.

Ez alól kivételt képez a SZER-ben generálódó Adatvédelmi nyilatkozat, melynek kinyomtatása és a SZER-ben rögzített ügyfelekkel történő aláírása adatvédelmi szempontok miatt kiemelten fontos, függetlenül attól, hogy az álláskereső esetleg már rendelkezik aláírt, de nem azonos tartalmú nyilatkozattal. Ez azért szükséges, mert az Adatvédelmi nyilatkozatban megfogalmazott felhatalmazás az adatkezelésre szélesebb körű, mint az eddig használt meghatalmazásokban foglaltak, ugyanis ezzel a nyilatkozattal ad az ügyfél felhatalmazást a szervezetnek arra, hogy adatait a SZER-ben rögzíthesse.

### ***A rendszerben található választólisták bővíthetők-e?***

Igen, a választólistákat a központi támogatást nyújtó munkatársak tudják bővíteni, módosítani. Az ilyen irányú kéréseket a hibakezelő felületen kérjük jelezni.

### ***Ha nem tudok mindent egy időben kitölteni, akkor folyamatában is lehessen menteni (ez mindegyik szakaszra igaz!)***

Adott űrlapot csak az azon szereplő, kötelezően kitöltendő mezők (csillaggal jelölve) kitöltése után lehet elmenteni, a folyamatában történő mentés nem támogatott funkció.

## **Álláskereső, Kapcsolatfelvétel**

### ***Ha beírom az ügyfél asszonynevét, akkor azt átírja lánykori névnek is. Miért?***

Ez a programba épített automatizmus - az ügyfelek egy részénél hasznos funkció lehet. Amennyiben különbözik az asszonynev a lánykori névtől, úgy azt módosítani, átírni szükséges.

***Az álláskeresőnél az egészségügyi adatoknál a Fizikai hozzáférésnél, ha kiválasztom az „egyéb” kategóriát, miért nem ajánl fel egy szabadon tölthető részt a rendszer, ahová beírhatom, hogy mit jelent az egyéb?***

Az érintett választólista esetén az egyéb mező választásakor szabadszavas beírást jelen fejlesztés nem tesz lehetővé. Ezért javasoljuk a „Felmérés” űrlapon található „Mi az, ami nehézséget okozhat a munkavégzés során?” kérdésre kialakított szabadszavas mezőbe rögzíteni a szükséges információkat.

Az érintett választólista bővíthető abban az esetben, ha olyan elem hiányzik, ami gyakrabban előfordulhat. A bővítésre irányuló jelzést kérjük, hogy a REMINDE-on keresztül juttassák el hozzánk.

***Vannak olyan kistéleplések, amelyeknél több település tartozik egy irányítószám alá, és nincsenek mind benne a választólistában.***

A SZER-ben szereplő irányítószám lista a postától beszerzett adatok alapján lett kialakítva. Amennyiben hiány tapasztalható, kérjük azt a REDMINE-on keresztül jelezni, hogy a listát bővíteni tudjuk.

***Mi a teendő olyan esetben, amikor a tanácsadók vidékre mennek, ahol nincs internet? Hogyan tudják aláírni az adatkezelési nyilatkozatot?***

Ilyen esetben javasolt kinyomtatni az adatkezelési nyilatkozat sablonját, ezt a sablont kézzel kitölteni, majd aláírni az ügyféllel. Az utólagos rögzítést a rendszer 14 napig támogatja.

***A SZER-ből nyomtatott Adatkezelési Nyilatkozaton mely logóknak kell szerepelnie?***

Az adott program támogatási szerződése által meghatározott arculati elemeket javasolt szerepeltetni minden, a SZER-ből kinyomtatott dokumentumon.

***Amennyiben az ügyfél másik szolgáltatónál is regisztrálva van, mely adatokat emeli át a rendszer?***

Az álláskereső személyes adatai alapján a rendszer jelzi, hogy az adott ügyfél melyik szolgáltatónál szerepel az adatbázisban. Amennyiben az ügyfél hozzájárul az adatok átemeléséhez, úgy a rendszer kizárólag a „Kapcsolatfelvétel” alapadatait másolja át. Sem az eseménynaplók, sem az egyéb bejegyzések nem kerülnek átadásra.

***Mit tegyek, ha az ügyfél regisztrálásakor az alábbi hibaüzenet jelenik meg: „Amsz rendszerben már regisztrálva van”?***

A SZER két esetben végez ellenőrzést azzal kapcsolatban, hogy az ügyfél rögzítve van-e a rendszerben.

1. Először a kapcsolatfelvétel adatainak rögzítésekor: a nem, az állandó lakcím irányítószám, a születési év, a születési hely adatok alapján megvizsgálja az első kapcsolatfelvétel stádiumában lévő ügyfeleket. Amennyiben az újonnan rögzített

adatokkal szerepel már álláskereső a rendszerben, a további rögzítést nem engedi. Ebben az esetben szükséges megkeresni a már rögzített ügyfelet és ott folytatni a további adatrögzítést.

2. Másodszor a szerződéskötéshez kapcsolódóan: a személyes adat alapján a SZER ellenőrzést végez. Amennyiben a személyes adat más szolgáltatónál, vagy a saját szolgáltatónál szerepel az ügyfél, ennek tényét egy felugró ablakban jelzi. (Az ellenőrzéshez az szükséges, hogy az adatvédelmi nyilatkozatban, az "Adatátvitel engedélyezése másik AMSZ-től" kérdésre a válasz "Igen" legyen.) Ha az ügyfél másik szolgáltatónál szerepel, a szolgáltatási szerződéshez szükséges adatai (*Kapcsolatfelvétel* űrlap) másolhatóak a saját szervezethez.

Ha az ügyfél már szerepel a rögzítő szervezet nyilvántartásában, újbóli rögzítését a SZER nem engedi.

### **A „Finanszírozás” választólista üres, nem tudok forrást választani.**

Az álláskeresővel történő szerződéskötéskor meg kell adni a finanszírozás forrását. A forrást választólístából lehet megjelölni (*Álláskereső - Kapcsolatfelvétel* fül).

Ahhoz, hogy a listán az elemek megjelenjenek, a Vezetői jogosultsággal rendelkező felhasználónak a finanszírozásra vonatkozó információkat meg kell adnia a "*Saját szervezeti adatlap*"-on. Ennek hiányában a szolgáltatási szerződésben a finanszírozás forrását nem lehet megadni, így a szerződés adatait sem lehet lementeni, azaz megkötni.

A Finanszírozási források Saját szervezeti adatlapon történő rögzítésekor érdemes egy saját forrás sort is felvinni az alábbi adatokkal:

Finanszírozó: egyéb finanszírozó

Finanszírozás forrása: saját forrás

Szerződés dátuma: 2014.04.01

Finanszírozás kezdete: 2014.04.01

Finanszírozás vége: 2020.12.31

Elszámolási határidő: 2020.12.31

Szerződés azonosító száma: -

Önrész aránya: 100%

Ennek oka az, hogy előfordulhat olyan tevékenység, amelyet a szervezetek ugyan nyújtanak az álláskeresőknek, de az nem elszámolható a többi forrás terhére.



**Azon személyeknél, akik nem tartoznak a célcsoportba, irreális személyes adatokat kérni, hogy a vele eltöltött időt el tudjuk számolni. Kérdés: A nem ügyfélkörbe tartozó személyek felvitele is kötelező?**

Az ügyfélkörbe nem tartozó személyek adatainak felvitele nem kötelező. A velük eltöltött idő dokumentálása a főlapról indítható eseménynaplóban rögzíthető, konkrét ügyfélhez nem köthető tevékenységként.

**Az Adatkezelési nyilatkozat aláírásának dokumentálását követően lehet csak kitölteni az ügyfél adatait (nevét, meggyaszt). A nyilatkozat aláírásához pedig személyes jelenlét szükséges többnyire. A leggyakrabban telefonos megkeresések vannak, úgyhogy akkor is nehézséget okozhat az adatok kitöltése.**

A ügyfelek személyes (köztük különösen érzékeny) adatainak kezelésére vonatkozó felhatalmazás megadásához az ügyfél személyes jelenléte szükséges. Az ügyfél nevét már a nyilatkozat megtételéhez szükséges megadni.

Az adatvédelmi nyilatkozat elkészítéséhez szükséges adatok módosítására a „Kitölti a szerződéskötéshez szükséges adatokat?” kérdés megválaszolásáig van lehetőség.

**Az esemény naplóban az eredménynél nem lehet egyszerre kijelölni, ha az ügyfél adatvédelmi nyilatkozatot is aláírt, szerződést is kötött, ezeket külön kell felvinni, holott ez lehet, hogy egyszerre megtörténik.**

A rendszer működése szempontjából az adatvédelmi nyilatkozat és a szerződés aláírása két külön eseménynek számít, ami egymásra épül. A szerződéskötéshez és az ahhoz szükséges adatok felvételéhez az adatvédelmi nyilatkozat (hozzájárulás az adatok kezeléséhez) aláírása szükséges.

**Milyen eredményeket lehet rögzíteni a szerződéskötést megelőzően?**

A szerződéskötést megelőzően tevékenység eredményének az alábbiakat lehet rögzíteni:

- szerződéskötés
- korábbi szerződés figyelembe véve
- adatvédelmi nyilatkozat aláírva
- folytatás

## **Álláskereső, Felmérés**

**A módszertani kézikönyvben az található, hogy a „felmérest követően 1 hét múlva el kell készíteni a munkavállalói profilt, felmérest összegző dokumentumot”. Hol található a SZER-ben ez az űrlap?**

A SZER-ben a felmérest összegző dokumentum maga az „Álláskereső felmérése” űrlap, azzal a kiegészítéssel, hogy az egészségi állapotra vonatkozó adatok már a kapcsolatfelvétel űrlapon is rögzítésre kerülnek. A felmérés folyamatának, egyes elemeinek, az ügyféllel kapcsolatos konzultációk rögzítésének helyéül az eseménynapló szolgál. Javasoljuk, hogy a megszerzett és az eseménynaplóban rögzített információk

alapján kerüljön a „Felmérés” űrlap utólag kitöltésre. Ezzel történik meg az ügyfélről rendelkezésünkre álló információk összegzése, a profil elkészítése.

## **Álláskereső – Egyéni Munkavállalási Terv**

### ***Ha módosítom az EMT-t, akkor hol tárolódik az eredeti?***

Az Egyéni Munkavállalási Tervet a módszertan útmutatásainak megfelelően, a tréning munkafüzet mellékletében bemutatott példa alapján 4-6 hónapos időszakra ajánlott elkészíteni. Az elkészült és az ügyfél által is elfogadott és aláírt tervet a dokumentumtárba célszerű elmenteni.

Amennyiben a terv módosítására kerül sor, azt a SZER-ben is módosítani kell. A módosítás gomb megnyomásával a sorok módosíthatóvá/törölhetővé válnak, illetve új sor kerülhet rögzítésre. Ezt követően az űrlapon már csak az új, módosított verzió jelenik meg, s a dokumentumtárból is már csak ez a verzió nyomtatható, melyet aláírást követően ismét elmenthetünk a dokumentumtár másik ágán.

Így az aktuális terv az EMT űrlapon található, míg a korábbi változatok a dokumentumtárban beszkenelt formában.

### ***Az EMT-ben leírt feladatokat (pl. önéletrajzírás, kommunikációs készségfejlesztés, stb.) eseményként hova rögzítsük?***

A „Felkészítés munkavállalásra” űrlapon az eseménynaplóban a „Kapcsolódó tevékenységeknél” javasoljuk rögzíteni. Itt a „Felkészítés irodai helyzetben” vagy a „Tanácsadó egyéb tevékenysége a felkészítéshez kapcsolódóan” sor kiválasztásával, és a Megjegyzés rovatban a teljesített feladat részletes leírásával kerülhet sor a tevékenység rendszerben történő rögzítésére.

## **Álláskereső, Felkészítés**

### ***Ha egy álláskeresőnek képzést ajánlok, de azt nem fogadja el, azt hová és hogyan rögzítem?***

A felkészítés szakaszban Eseményként, az „Egyéni felkészítés irodai helyzetben” tevékenységet javasoljuk megjelölni, majd a „Megjegyzés/Szöveges leírás” rovatban lehet a képzés elutasításának tényét, indokait, körülményeit leírni.

## **Álláskereső, Munkaközvetítés**

### ***A munkaközvetítés hogyan történik a SZER-ben?***

A kérdésre a részletes válasz a REDMINE felületen a SZER Támogatás/ Fájlok/ (<http://szer.fszk.hu/redmine/projects/tamogatas/files>) Munkaközvetítés adminisztrálása a SZER-ben.pdf dokumentumban áll rendelkezésre.

## ***A munkaközvetítésnél van-e jelentősége annak, hogy a közvetítést az ügyfél, vagy a munkáltatói oldalról végezzük a SZER-ben?***

Amennyiben mind az ügyfél, mind az állásajánlat megfelelő módon rögzítve van a SZER-ben, úgy nincs annak jelentősége, hogy melyik oldalról történik a közvetítés.

## **Álláskereső, Betanulás segítése**

### **Álláskereső, Utókövetés**

#### ***Hogyan működik az ügyfél utókövetése?***

A SZER eddigi verziójában az elhelyezett ügyfél utókövetésénél a „*folytatás*” megjelölést kellett kiválasztani, miután sikeres elhelyezkedés történt. Ez a megjelölés megváltoztatásra került, mivel nem volt egyértelmű, hogy milyen cselekvésre utal.

Az új verzióban már lehetőség van a „*dolgozik*” kifejezést választani. A rendszer a „*dolgozó*” ügyfelek státuszát - amennyiben eseménynapló bejegyzés nem történik - 90 nap után passzívvá változtatja, 120 nap után lezárja, de nem törli a rendszerből. A rendszer 10 évig tárolja a passzív ügyfelek adatait. Kizárólag a tanácsadónak van lehetősége törölni az ügyfelet, az ügyfél adatai egyéb módon nem törölődnek.

Abban az esetben, ha az ügyfél valamilyen okból (pl. elveszíti a munkáját, másikat szeretne stb.) ismét felkeresi a szolgáltatót, a tanácsadó egy eseménynapló bejegyzés által újra megnyithatja az ügyfél adatlapját, mellyel az ügyfél státusza automatikusan aktívvá változik.

## **Álláskereső, Kimenet**

#### ***Esemény – eredmény - kimenet összefüggései***

A különböző események eredményeinek beállításával párhuzamosan a kimenet fül is változik, amennyiben az adott eredmény kimenet állítást von maga után. Ezt a rendszer már automatikusan tudja kezelni, nem szükséges a manuális beállítás.

Eseménynapló bejegyzés törlését követően az ügyfél státusza és a kimenet visszaáll az eseménynapló bejegyzést megelőző állapotra.

Azokban az esetekben, amikor olyan eseménynapló bejegyzést törölünk, ami kimenet bejegyzést is generált, a kimenet is törlésre kerül. (pl.: közvetítésnél, aminek az eredménye sikeres, a kimenetek közé bekerül, hogy „*dolgozik*” az ügyfél. Ha töröljük a közvetítés tényét az eseménynaplóból, a kimenet is törlésre kerül).

A SZER elhelyezkedésekkel kapcsolatos indikátorainak számítása szükségesség teszi, hogy sikeres elhelyezkedés esetén – amennyiben az álláskereső elhelyezkedésével kapcsolatos más esemény rögzítése nem történt – az elhelyezkedés dátumát követő 4. hónap első napján automatikusan egy feltételezett kimenet kerüljön bejegyzésre a kimenetek közé (4. hónapban megfigyelt kimenet). Ezen automatikusan bejegyzett

kimenet felhasználó által történő módosítása, vagy törlése a továbbiakban nem lehetséges.

### ***Történt-e változás a Kimenet mezőben?***

A „Kimenet időpontja” mező elnevezése „Kimenet rögzítésének időpontja” megnevezésre változott. Az automatikus kimenet bejegyzésekhez használt „kimenet a szolgáltatás lezárásakor” kimenet időpont kategória elnevezés a könnyebb érthetőség kedvéért „a szolgáltatási tevékenység eredményeként létrejött kimenet”-re módosult.

## **Munkáltató – Kapcsolatfelvétel**

### ***Szükséges-e minden alkalommal a székhelyet is rögzíteni új telephely rögzítésekor?***

Ha telephelyet rögzít, lehetőség van arra, hogy a már felvitt cégek közül kiválassza a hozzá tartozó székhelyet. Ez nem kötelezően kitöltendő, de így össze lehet kapcsolni a telephelyet a székhellyel.

### ***A TEÁOR besorolásnál nem teljesen egyértelmű, hogy mit takarnak a betűjelek.***

Először válassza ki az „Ágazatcsoport”-ot, majd ezt követően a „Tevékenységek általában” legördülő mezőjében részletesen megjelenik az adott ágazatcsoporthoz tartozó összes tevékenység, amelyből kiválasztható a keresett besorolás. A két sor együttes használatával ajánlott kiválasztani a keresett tevékenységet.

## **Munkáltatók – Munkaközvetítés**

### ***Ha egy munkáltató jelentkezőket vár egy állásra, de csak várólistával dolgozik és megüresedés esetén a beküldött önéletrajzokból hívja be a jelölteket, hogyan tudom berögzíteni az állásajánlatot?***

Ebben az esetben vélhetően egy hosszú időn keresztül betölthető állásajánlatról van szó. Javasoljuk, hogy első alkalommal a munkáltató által megadott „Foglalkoztatni kívánt munkavállalók számát” adják meg. Ezt követően megtörténhet az ügyfelek közvetítése. Sikeres közvetítés (alkalmazás) esetén a „Még betölthető álláshelyek száma” csökken. Ha az tapasztalható, hogy a munkáltatónak további munkaerőre van szüksége, a foglalkoztatni kívánt létszám módosítható.

## **Munkáltatók- Felmérés**

***Munkáltatói lista/felmérés menüpontban a munkaaajánlat felrögzítésében: ha a munkáltató ugyanarra a munkakörre többféle munkaidő beosztásban ill. többféle óraszámban is tud alkalmazni munkaerőt (pl. 4-6 órában, délelőtt v.***

**délután) a munkavállaló igényétől teszi függővé, de a program nem engedi nyitottan hagyni ezt, hanem be kell írni konkrétan.**

Amennyiben a munkáltató egy munkakörre vonatkozóan a munkaidőt, időbeosztást a munkavállalók lehetőségeitől teszi függővé, javasoljuk, hogy ennek tényét egy szabadon szerkeszthető mezőben tüntessék fel.

**Munkáltatói felmérésnél nem világos, hogy mit jelent az integráció mértéke. Mire vonatkozik, milyen számot kell beírni?**

Az integráció mértéke: a megváltozott munkaképességű munkatársak aránya a cégnél dolgozó nem megváltozott munkaképességű személyekhez képest. Pl.: Ha egy üzemben 5 megváltozott munkaképességű- és 20 nem megváltozott munkaképességű személy dolgozik, akkor ez az arány 25% (5/20x100). Ezt az értéket kell beírni.

A mező kitöltése kötelező. Ezért ha a tanácsadó nem kap információt a munkáltatótól erre vonatkozóan, akkor javasoljuk, hogy 100% kerüljön beírásra értéként. (Ilyen a valóságban kevés akad, így ezzel jelölhetjük azt, hogy nem áll rendelkezésünkre adat.) Ha azonban ismert az integráció mértéke, akkor az kerüljön bejegyzésre.

## **Partner**

**Hová rögzíthetem a partnerekkel történő együttműködés eseményeit?**

A Partnerek esetében Eseménynapló került kialakításra. Az eseménynaplóba az alábbi tevékenységek rögzíthetők:

- kapcsolatfelvétel
- információcsere, tájékoztatás
- partnerszervezet mélyebb megismerése, kapcsolódási pontok meghatározása
- írásbeli megállapodás megkötése
- konzultáció
- érintett ügyfél problémájának együttes kezelése
- szolgáltatásnyújtás partnerszervezet részére
- akkreditált foglalkoztató profiljának elkészítése
- szolgáltatási kosár összeállítása
- közös rendezvények és programok szervezése
- közös team ülés, esetmegbeszélés
- közös lobbytevékenység.

## **Eseménynapló**

**Hogyan tudom gyorsan és egyszerűen átnézni, hogy milyen események kapcsolódtak az ügyfélhez?**

Ehhez az eseménynapló szolgál segítségül. A SZER-ben 4 különböző eseménynapló található. Kettő az ügyfélhez köthető, 1 az ügyfélhez nem köthető, 1 pedig a partnerhez kapcsolódó tevékenységek rögzítésére.

Az ügyfélhez köthető eseménynapló 2 helyen található, egyrészt az adott szolgáltatási szakasznál, másrészt az álláskeresőnél külön úrlapon. A tanácsadó megválaszthatja, hol szeretné rögzíteni az ügyfélhez kapcsolódó tevékenységeket, nem kell mindkettőt kitölteni, elegendő csak az egyiket.

A különbség a két eseménynapló között a tartalom képernyőn történő megjelenítésében van. A szolgáltatási szakaszokhoz tartozó eseménynapló előzmények megnyitásakor az ügyfélhez tartozó események kronologikus sorrendben jelennek meg a dátum, azonosító, szakasz, tevékenység, eredmény, időtartam, finanszírozás forrása és a tanácsadó neve tartalommal, míg a külső eseménynapló az előbbieken túl az esemény leírását is tartalmazza. Ebből kifolyólag érdemes úgy tölteni az eseménynaplót, hogy a „megjegyzés” fülbe írjon a tanácsadó olyan emlékeztető mondatokat, amelyek a későbbiekben segítenek beazonosítani az ügyfélhez kapcsolódó eseményeket. Így, ha arra vagyunk kíváncsiak mi történt eddig az ügyfelünkkel, ajánlott ezt az eseménynaplót megtekinteni.

A harmadik eseménynapló az ügyfélhez nem köthető tevékenységek rögzítésére szolgál, „a tanácsadóhoz kapcsolódó összes eseménynapló bejegyzés” fülön szűkített adattartalommal.

Míg a negyedik eseménynaplóban a partnerekkel kapcsolatos tevékenységek kerülhetnek rögzítésre.

### ***Hová rögzítsem azt az időt, amikor a csupán érdeklődő ügyfelekkel foglalkozom?***

Ennek rögzítése szervezetenként eltérő lehet.

Lehetőség van arra, hogy azokat a kapcsolatfelvételt, tájékoztatásra fordított időtartamokat, melyeknek kimenetele még bizonytalan – nem tudható, hogy a jelentkező az ügyfelünk lesz-e – a főoldalról indítható, ügyfélhez nem köthető eseménynaplóba összesített napi adatként rögzítsük. Ebben az esetben a szolgáltatási tevékenységekből a „Toborzás, disszemináció, médiakapcsolatok” sor kiválasztása ajánlott. A tevékenység időtartamához a napi kalkulált időtartam beírása célszerű. Pl.: Ha az adott napon 12 érdeklődő telefonhívásra válaszoltunk átlag 6 perces időtartamban és 3 ügyfél kért személyes tájékoztatást átlagosan 10 percben, akkor az ügyintéző ezen tevékenységekre 102 percet rögzíthet.

Javasolt ugyancsak ide rögzíteni minden olyan eseményt, mely még a szolgáltatási szerződés megkötése előtt történik az ügyféllel. (Pl.: olyan felmérési folyamatot, mely arra irányul, hogy kiderüljön a jelölt beletartozik-e az ügyfélkörbe, kellően motivált-e, munkaképes állapotú-e stb.- mely kérdések főként a pszicho-szociális betegségben szenvedő személyek esetén merülhetnek fel.)

Amennyiben a szervezetenél az a gyakorlat, hogy minden egyes tájékoztatásnyújtás külön-külön rögzítésre kerül, akkor az Első kapcsolatfelvétel adatainak rögzítésekor van lehetőség eseménynapló bejegyzés felvitelére. Érdeklődő álláskereső esetében, ha szerződéskötésre nem kerül sor, az ügyfél alapadatainak rögzítését és az Azonosító generálását követően lehetőség van arra, hogy a vele eltöltött időt az eseménynaplóba dokumentáljuk. Ezt a „Saját forrás” kiválasztásával tehetjük meg.

### ***Hogyan változhat az ügyfél státusza?***

A kérdésre a részletes válasz a REDMINE felületen a SZER Támogatás/ Fájlok/ Automatikus státuszállítást dokumentumban áll rendelkezésre.

### ***Három ügyfelünknel passzívvá változott a státusz. Miért?***

A rendszer amennyiben nem történik bejegyzés az ügyfél anyagában 90 nap után passzívrá, ezt követően 120 nap után lezártra állítja az ügyfél státuszát. Amennyiben passzív vagy lezárt státuszban történik újabb bejegyzés - amely a szolgáltatási tevékenység folytatására utal -, a státusz ismét aktívra változik.

A szervezetek által került megfogalmazásra az az igény, hogy a rendszer jelezze - amikor belépünk az ügyfél anyagába -, ha az ügyfél következő felülvizsgálatának időpontja lejárt. Ez a jelzés ugyanúgy jelentkezik aktív és passzív státuszú ügyfelek esetében is.

### ***Miért szükséges minden egyes eseménynél a Finanszírozót beírni?***

A szervezetek egy része több forrással is dolgozik egyszerre, köztük akár saját forrással is. Ebből adódóan szükséges, hogy a rendszer több forrást is tudjon egyszerre kezelni. Előfordulhat az is, hogy adott ügyfélnek adott forrásból bizonyos szolgáltatást nem lehet finanszírozni, elszámolni, ugyanakkor az álláskereső sikeres foglalkozási rehabilitációjához a szolgáltatás nélkülözhetetlen és ennek fedezete más forrásból történik.

### ***Csoportos tréning rögzítésénél másoljuk a naplót a kliensekre és a tanácsadókra is. Ebben az esetben hogyan osztódik le a kliensekre fordított idő a tanácsadók eseménynaplójában? Nem fogja minden egyes kliensnél ugyanazt az időt megjeleníteni a tanácsadói naplónkban?***

De igen, minden egyes kliensnél megjelenik az az idő, amit az eredeti ügyfélhez beírtak. A helyes rögzítési mód mégis ez, mert a különböző lekérdezések figyelembe veszik azt, hogy másolt bejegyzésről van szó és az időtartamot a rendszer elosztja az azonos bejegyzések számával.

### ***Hogyan módosítható 3 héttel ezelőtti szakmai stábról szóló eseménynapló bejegyzés?***

Az egyéb eseménynapló menüben az „Eseménynapló előzmények” gomb megnyomásával lekérdezhetők a korábbi bejegyzések. A módosítandó sor végén található „Szerkesztés” link megnyomásával megnyílik a korábban felvitt eseménynapló és itt a jobb oldalon található „Módosítás” gomb megnyomásával javítható az adott adat. Mivel a bejegyzés óta eltelt már 14 nap, a módosításhoz visszamenőleges adatrögzítési kérelmet is fel kell rögzíteni. Ennek leírása a Fájlok között megtalálható. <http://szer.fszk.hu/redmine/projects/tamogatas/files>

***Az eseménynaplóban mikor használjuk a kézi beállítást? Illetve mi a különbség a közvetett és közvetlen tevékenység között?***

Kézi beállítást akkor ajánlott használni, ha a szolgáltatási folyamat valamilyen külső okból befejeződik/véget ér/megszakad. A kézi beállítás legördülő választólistájából történő eredmény kiválasztásával a rendszer automatikusan átállítja az ügyfél státuszát is. A *közvetlen* tevékenység azt jelenti, amikor ténylegesen az ügyféllel történik a tevékenység. A *közvetett* tevékenységről abban az esetben beszélhetünk, amikor maga az ügyfél nem vesz részt a cselekményben, de az adott tevékenység róla szól, az ő érdekében történik.

***Ha a tanácsadó elkíséri ügyfelét egy állásinterjúra, hová tudja rögzíteni ezt, mint eseményt?***

Amennyiben az állásinterjúra kísérés vagy a tanácsadó aktív részvétele az állásinterjún ügyfélhez kötött, az a *munkaközvetítés* szakasz részét képezi, ezért érdemes ezt az eseménybejegyzést ide rögzíteni. (Állásinterjú támogatása)

***Mire használható a másolás funkció?***

Az eseménynapló másolása funkció használata abban az esetben javasolt az adott eseményt rögzítő tanácsadó számára, ha ugyanazon az eseményen több ügyfél is részt vett (pl. tréning, klub stb.), és/vagy ugyanazt a szolgáltatást több tanácsadó nyújtotta. Ilyen esetekben nem szükséges ugyanazt az eseményt több ízben felvinni, elegendő az eseménynapló másolása funkció. Az igen gomb kiválasztásával a rendszer választólistákat kínál fel a szervezetnél regisztrált ügyfelek, valamint a szervezetben dolgozó tanácsadók neveivel. A nevek kiválasztásával és elmentésével az itt rögzített eseménynapló automatikusan átmásolásra kerül a megjelölt álláskereső(k)höz és/vagy tanácsadó(k)hoz.

***Egy esemény többször került felvitelre. Hol tudom törölni?***

Eseménynapló bejegyzést, a Főlapról indítható *Eseménynapló* menüpont alatt lehet törölni.

***Van-e lehetőség visszamenőleg 14 napon túli adatrögzítésre?***

Adott tevékenység, dokumentum (pl: szolgáltatási szerződés) visszamenőleges (nem az aktuális napon történő) rögzítésekor a dátum az aktuális naphoz képest 14 napig visszamenőleg adható meg, az álláskeresőnél megadott finanszírozási szerződéshez tartozó finanszírozás kezdete és vége dátum közötti időintervallumban.

Egyedi, indokolt esetekben az adott szervezet vezetői jogosultsággal rendelkező felhasználója az AMSZ szakember listából kiválasztott AMSZ szakembernek kérheti a 14 napon túli visszamenőleges adatrögzítést, az „*Eseménynapló visszamenőleges módosításának dátuma*” mező kitöltésével.

A visszamenőleges adatrögzítési kéréseket az FSZK adminisztrátora indoklással hagyja jóvá, vagy utasítja el. A jóváhagyás, vagy elutasítás tényéről e-mailt küld a kérés feladójának.

Jóváhagyás esetén az engedély az engedélyezés napján belül marad érvényben, nap végén, 23 órakor az engedélyezés törlésre kerül (pl. 2014.04.14-én reggel 9.00-kor



engedélyezi az FSZK a visszamenőleges rögzítést, akkor a szervezet 2014.04.14-én 23 óráig tudja az adatrögzítést elvégezni).

Jóváhagyás esetén az eseménynapló tevékenység, a dokumentumok dátumának megadása kitolódik a megadott dátumig. (Ebben az esetben sem lehet olyan tevékenységet módosítani, amelyhez a finanszírozási szerződéshez tartozó elszámolási határidő (!) korábbi az aktuális napnál.)

- Új naplóadatok vihetők fel és naplóadatok módosíthatók az AMSZ szakembereknél megadható „Eseménynapló visszamenőleges módosításának dátuma” mezőben meghatározott dátumig. Módosításnál a korábban rögzített naplóadatok bármelyik értéke módosítható.
- Az AMSZ-nél rögzített finanszírozóknál meghatározott Elszámolási határidő után új eseménynapló nem rögzíthető, valamint a már rögzített bejegyzéseknél a következő mezők értékei nem módosíthatók:
  - Szolgáltatásban részesülő személy neve
  - Finanszírozás forrása
  - Kapcsolódó tevékenység
  - Tevékenység kezdeti dátum
  - Tevékenység időtartama

#### **Van-e lehetőség a visszamenőleges kérelem módosítására?**

Az AMSZ vezető jogosultsága bővítésre került, így az AMSZ szakemberhez rögzített visszamenőleges módosítási kérelem adatait, annak az üzemeltető általi jóváhagyásáig az AMSZ vezető módosíthatja.

Abban az esetben, ha az AMSZ szakember visszamenőleges módosítási kérelmét az üzemeltető elutasítja, az AMSZ vezetőnek ezt követően közvetlenül utána lehetősége van az adott AMSZ szakember számára új kérelem rögzítésére.

**Abban az esetben, amikor a tanácsadók lakhelyükről a megye különböző kihelyezett irodáiba utaznak, az eseménynaplókban minden egyes ügyfélnél rögzíteniük kell az utazásra fordított időt és költséget? Ha egy napon több eseménynaplót is kitöltenek, akkor mindegyiknél be kell írni az adatokat az útidőre és a költségekre vonatkozóan? Ez hogyan lesz reális adat?**

Az utazási idő és a költség a SZER rendszerben összeadódik. A kérdésben ismertetett esetre az alábbi megoldási lehetőségeket javasoljuk:

Amennyiben adott tanácsadó egy helyszínre utazik és ott fogad több ügyfelet, akkor az utazási időt és az utazás költségeit egy, akár az első ügyfél eseménynaplójának egy eseményéhez javasoljuk rögzíteni. Ebben az esetben az esemény összes időtartama: a tényleges szolgáltatásra fordított idő + utazási idő. (Pl: ha adott ügyfél esetében a szolgáltatási szerződés megkötése 50 perc és az ügyfélhez 40 perc alatt jutott el a tanácsadó 2000 Ft-ért, akkor a tevékenység időtartama 1 óra 30 perc, ebből utazásra fordított idő 40 perc, utazási költség 2000 Ft). Ugyanazon helyszínen a következő ügyfél esetében már az utazási időt és költséget nem kell rögzíteni.

Amennyiben következő helyszínre megy aznap és a helyszínek között szintén felmerül utazási idő és utazási költség, akkor a két helyszín között felmerült költségeket és időt javasoljuk rögzíteni. Ha a második helyszínen is több ügyfelet fogad, akkor az utazási díjat és a költséget elég az első ügyfél esetében rögzíteni.

A másik megoldás, hogy az adott napon történt összes utazási időt és költséget elosztják az adott napon fogadott ügyfelek számával és minden ügyfél egy-egy eseményéhez beírják az egy főre jutó utazási időt és költséget.

## **Lekérdezés**

### ***Hogyan tudom lekérdezni az általunk közvetített munkavállalók listáját?***

Ezt a vezetői jogosultsággal rendelkezők tudják megtenni, a „Lekérdezések”-nél a „Közvetített álláskeresők listája” lekérdezéssel. A tanácsadó a konkrét ajánlat eseménynaplójában tudja megtekinteni a közvetített álláskeresők listáját.