

## A Kutatási és Technológiai Innovációs Alap 2009. évi MECENATÚRA elektronikus pályázati űrlapja

### InfoGyIK - Gyakran ismételt informatikai kérdések és válaszaik, gyakori hibák

V1.08.08.

2010.10.22. 10:00

- 1 Kérdés: Nem olvastam az űrlap Kitöltési és beküldési Útmutatóját. Érdemes elolvasni? ..... 1
- 2 Kérdés: Az űrlap korábbi verzióját használtam, hogyan térhetek át az újabb verzióra?..... 1
- 3 Kérdés: A képernyőmön nem látom a funkció gombok, lapfülek, segítségek egy részét. Mit csináljak? ..... 2
- 4 Kérdés: Az űrlap mezői védettek, nem tudom kitölteni. Mit csináljak? ..... 2
- 5 Kérdés: Nem működnek a funkció gombok és a vezérlők (jelölők, legördülők). Mit csináljak? ..... 2
- 6 Kérdés: Nem működik a „Beküldendő ZIP fájl előállítás” funkció gomb. Mit csináljak? ..... 3
- 7 Kérdés: Nem tudom a beküldött ZIP fájl tartalmát megnézni, nem tudom, mit küldtem be. Mit tegyek? .... 3
- 8 Kérdés: Milyen azonosítót válasszak a pályaművemnek [11a]? ..... 3
- 9 Kérdés: Minden mezőt ki kell tölteni az űrlapon? Mik a gyakori hibák a kitöltésnél?..... 3
- 10 Kérdés: Mikor érdemes elektronikusan beküldeni az űrlapot, mi legyen a levélben? ..... 4
- 11 Kérdés: Hogyan értelmezzem az űrlapot fogadó számítógépes rendszer válaszait, hibajelzéseit?..... 4
- 12 Kérdés: Nem kapok választ az automata feldolgozó rendszertől a beküldött levelemre, mit csináljak? ... 5
- 13 Kérdés: Hogyan készüljek fel az ügyfélszolgálattal való telefonbeszélgetésre, mit írjak az e-mail-ben? . 5

#### 1 **Kérdés: Nem olvastam az űrlap Kitöltési és beküldési Útmutatóját. Érdemes elolvasni?**

**Válasz:** IGEN! Az űrlap *kezelésének, kitöltésének és beküldésének általános kérdéseit ismerteti az Útmutató első 3 oldala.* Ezt követi az *ügyfélszolgálat* elérhetősége, majd *mezőnként* ismerteti *a kitöltés részleteit.* Az Útmutató *mellékletei néhány fontos mező pontos kitöltéséhez nyújtanak segítséget* az oda beírható adatok felsorolásával. Az adatoknak a helyes megadása és az űrlapnak az automatikus feldolgozáshoz az előírt módon való *elektronikus beküldése* teszi lehetővé, hogy a benyújtott pályázatukat gyorsan és a törvényi előírásoknak megfelelően fel lehessen dolgozni. A feldolgozáshoz számítástechnikai segítséget használunk, ami helyes kitöltés és beküldés esetén emberi munka nélkül adatbázist épít az űrlap adataiból és információkat szolgáltat a feldolgozáshoz.

*Az Útmutatóban leírtak ismerete és betartása jelentősen megkönnyíti munkáját és minimalizálja az utólagos kézi javítások, formai hibák miatti elutasítások számát.* Ezért nyomatékosan javasoljuk, hogy olvassa el az Útmutatót, illetve továbbítsa azt a kitöltésben, beküldésben részt vevő munkatársainak is (résztvevő partnerek, titkárság, gazdasági, stb.).

Az űrlap kitöltése közben segítséget kaphat, ha az adott mezőre, vagy annak elnevezésére állítja az egér kurzort. A segítséget (*Megjegyzés, Súlyó*) tartalmazó mezőket a jobb felső sarkukban *kis piros háromszög jelöli meg.*

Ha a kitöltés vagy a beküldés közben e segítségek ellenére elakad, akkor hívja az Ügyfélszolgálatot, ahol segítenek megoldani problémáját!

#### 2 **Kérdés: Az űrlap korábbi verzióját használtam, hogyan térhetek át az újabb verzióra?**

**Válasz:** Az űrlap továbbfejlesztését az igények és jelzések szerint folyamatosan végezzük, de ez általában nem okoz gondot az áttérésnél. Töltse le az űrlap és útmutatójának új verzióját a honlapról. A korábbi verziójú űrlapról a funkciógombokkal kimentett tartalom betölthető az azonos funkciójú űrlap újabb verziójába (kivéve, ha alább összeférhetetlenség – „inkompatibilitás” - van megadva). A korábban már helyesen beküldött adatokat nem kell újra beküldeni, ha azok már bekerültek az adatbázisba. Összeférhetetlenséget okoz, ha a kitöltendő mezők száma egy-egy lapon megváltozik. Az összeférhetőségben a verziószám igazít el.

A verziószám felépítése:

1. szám: =1: konzorcium nélküli űrlap;  
=2: konzorciumot tartalmazó űrlap (a két típus értelemszerűen inkompatibilis egymással).
2. szám: általában évente változik. Változása inkompatibilitást jelez, mert változtak egyes mezők.
3. szám: új pályázat, korábbi hiba, vagy egyéb továbbfejlesztés miatti változás.  
Változásától nem szűnik meg az űrlap kompatibilitása, ha az 1. és 2. szám nem változott!

4. szám: =1: teljes űrlap verzió;  
 =2: konzorciumi segédűrlap (konzorciumi tag számára).  
 Kompatibilis a megfelelő teljes űrlap konzorciumi tag lapjaival.

Az egyes űrlapok és dokumentumok verziószáma nem változik, amíg saját maga nem változik.

#### Az űrlap verziójának változásai 2005-től:

<b>V1.5.1. 2005.07.08.</b> 02:00	A 2005-ös új űrlap. A <i>korábbi (2004-es) verzióval nem kompatibilis.</i>
<b>V1.6.1. 2006.04.21.</b> 18:00	A 2006-os új űrlap. A <i>korábbi (2005-es) verzióval nem kompatibilis.</i>
<b>V1.6.2. 2006.07.18.</b> 15:00	De minimis checkbox visszatölthetőségének javítása.
<b>V1.7.1. 2007.08.01.</b> 18:00	A 2007-os új űrlap. A <i>korábbi (2006-ös) verzióval nem kompatibilis.</i>
<b>V1.7.3. 2008.08.28.</b> 15:00	GFO ellenőrzések. A <i>korábbi (2007-es) verzióval kompatibilis.</i>
<b>V1.7.4. 2009.01.30.</b> 09:00	Dokumentáció javítás (KPI) és xml visszatöltés(#) probléma javítása.
<b>V1.7.5. 2009.02.17.</b> 16:30	Statisztikai szám felépítése nem ellenőrizendő természetes személy esetén.
<b>V1.7.6. 2009.02.18.</b> 17:00	Értesítő levélben az elcsúszott koordináták javítása.
<b>V1.7.7. 2009.02.25.</b> 10:00	Előfinanszírozás kitölthetőségének javítása.
<b>V1.8.1. 2009.09.11.</b> 10:00	A 2009-es új űrlap. A <i>korábbi (2007-es) verzióval nem kompatibilis.</i>
<b>V1.8.2. 2009.10.06.</b> 14:00	Javítás: Konzisztencia (GFO-MinKód) ellenőrzés hiba (angol Office). Javítás: Előfinanszírozás (csak költségvetési) ellenőrzés javítása.
<b>V1.8.3. 2009.10.14.</b> 17:00	Javítás: Nyomtatási kép: [22t]; 11b, 22 lap; Javítás: zip fájlban xml fájl nevének nagybetűssé alakítása; Javítás: Alapítás év ellenőrzés Módosítás: K+F Tárgyszórendszer néhány elemének kapcsolódása.
<b>V1.8.4. 2009.10.29.</b> 10:00	Javítás: Adatok hibaellenőrzésének eredménye
<b>V1.8.5. 2009.12.07.</b> 10:30	Javítás: Igazolások [22s] nem kötelező mező Javítás: Pályázó referenciái [11bd] felirat Javítás: Altémakör [11f] kötelező mező
<b>V1.8.6. 2010.07.27.</b> 12:00	Új altémakörök: MEC_4.6 és MEC_4.7
<b>V1.8.7. 2010.10.13.</b> 15:00	Javítás: [22g],[22h],[22i] - Személyi költség-komment Javítás: [22t] - Mellékletek – komment
<b>V1.8.8. 2010.10.22.</b> 10:00	Módosítás: [11g] - projekt kezdő dátum ellenőrzés

A korábbi űrlap egyes mezőinek tartalmát „Másolás-Belillesztés”-sel átviheti mezőnként a két űrlap között! Ezt sose a mezőben közvetlenül, hanem a mező kiválasztása után az Excel műveleti ikonjai alatt található szerkesztőlécben (fehér sor) végezze!

#### **3 Kérdés: A képernyőmön nem látom a funkció gombok, lapfülek, segítségék egy részét. Mit csináljak?**

**Válasz:** Ha a képernyő felbontása miatt bizonyos információk, vagy funkciógombok nem férnek el rajta, akkor használja a kép vízszintes (jobb alul), vagy függőleges mozgatására szolgáló görgetősávokat (jobb oldalt), vagy a *Nézet – Nagyítás* menüben szükség szerint kicsinyítse/nagyítsa az űrlap képernyőn látható méretét.

Az űrlap lapjai között alul, a munkalap fülekre kattintva válthat. A nem látható fülek ugyanennek a sornak a bal alsó sarokban lévő görgető gombjai segítségével hozhatóak elő.

#### **4 Kérdés: Az űrlap mezői védettek, nem tudom kitölteni. Mit csináljak?**

**Válasz:** Az űrlapnak *csak a citromsárga és az aláírások zöld mezőit tudja kitölteni*, a többi automatikusan töltődik ki, ha a megfelelő mezőket kitöltötte, vagy a kért kiválasztásokat elvégezte. A mezők kitöltéséhez és a funkciógombok használatához *engedélyeznie kell a makrók használatát* (Ld.:Útmutató: 1. pont).

#### **5 Kérdés: Nem működnek a funkció gombok és a vezérlők (jelölők, legördülők). Mit csináljak?**

**Válasz:** *Olvassa el figyelmesen a megjelenő hibajelzést* - ha kap ilyet - és annak megfelelően próbálja a hibát kiküszöbölni! Az űrlap saját beépített hibajelzései magyarul jelzik, hogy mi a probléma. Ha az ügyfélszolgálatot hívja, akkor is legyen kéznél a hibajelzés szövege!

A teljes űrlap tartalmának mentéséhez *ki kell választania a pályázatot és szabályos azonosítót* kell beírnia a [11a] mezőbe!

A *funkciógombok, vezérlők használata előtt mindig zárja le az Excel cellák szerkesztését (Enter, TAB, vagy ESC)*. Amíg egy cella szerkesztésében van, a funkció gombok nem működnek!

Az űrlap betöltésekor **engedélyeznie kell a makrók használatát!** Ennek hiánya nem okoz hibajelzést, de a gombok nem működnek (Kitöltési és beküldési útmutató 1. oldal).

**Ellenőrizze, nincs-e „Tervező módban” az Excel-je.** Ezt az aktív eszközök (jelölő négyzetek, legördülő választómezők, funkciógombok) működtetése helyett az egér kurzor vékony hajszálderésszé válása is mutatja. Ha igen, **kapcsolja ki a tervező módot** (Kitöltési és beküldési útmutató 1. oldal).

**Ne használjon speciális mappa elnevezéseket** az űrlap tartalmának mentése és betöltése során (kerülje a **betűközt, ékezetes karaktereket**) és a **túl hosszú fájl elérési utakat** (sok egymásba skatulyázott, hosszú nevű mappát). Különösen a beküldendő ZIP fájl előállítását nehezíthetik a fentiek.

**Sose indítsa el közvetlenül az internetről (a böngésző alatt) az űrlapot**, hanem töltsé azt le a saját gépére és onnan használja! **Az űrlapot csomagolja ki a letöltött ZIP fájlból** és azután használja!

**Ellenőrizze, hogy megfelelő MS Excel (MS Office) verzióval rendelkezik-e!** Az űrlap MS-WINDOWS-XP operációs rendszer alatt, MS-EXCEL-2003-ban készült és ~~MS-EXCEL-97~~, MS EXCEL-XP,2000 alatt is tesztelték. Fentiekől különböző rendszerekben való használata esetén az MS rendszerek inkompatibilitásai miatt az űrlapon elhelyezett egyes funkciógombok működése nem garantált. Keressen megfelelő Excel verziót, azon dolgozzon. Egyúttal kérjük, hogy **jelezzé az Ügyfélszolgálaton, hogy melyik Excel verzióval van problémája** (Excel saját Súgó menüjében a névjegye)! Az Excel általában angol nyelvű hibajelzést ad, kérjük ezt is közölje az ügyfélszolgálattal!

Javasoljuk, hogy lehetőleg **a munka elején próbálja ki, hogy megfelelő Excel verzióval rendelkezik-e!**

**6 Kérdés: Nem működik a „Beküldendő ZIP fájl előállítás” funkció gomb. Mit csináljak?**

**Válasz:** Ellenőrizze, hogy a pályázati csomagban elhelyezett **ZIP.EXE** fájlt **bemásolta-e abba a mappába, amiben dolgozik. Más ZIP program nem alkalmas erre a célra**, mert az űrlap programja ennek a ZIP verzióknak a parancskészletét használja.

**Olvassa el az előző kérdésre adott tanácsokat is!**

Próbálja meg, hogy a **„Teljes űrlap kimentése fájlba”** funkciógombbal el tudja-e menteni az űrlap tartalmát! Ha ez sikerül, akkor a munkája el van mentve, esetleg kézzel valamilyen programmal ZIP-elve és kézzel előállítva a szabványos fájlnevet, beküldheti feldolgozásra a fájlját (Útmutató 2.1 és 3. pont). Ilyenkor is ügyeljen a dátum és időpont adatokra a fájl nevében!

**7 Kérdés: Nem tudom a beküldött ZIP fájl tartalmát megnézni, nem tudom, mit küldtem be. Mit tegyek?**

**Válasz:** A szabályosan ZIP-elt fájl jelszóval védett, ezért abban csak a benne lévő fájl nevét tudja megnézni, kibontani nem tudja. Ezt az automata fogadó rendszer tudja kibontani. A becsomagolt fájl azonban eredeti, csomagolatlan állapotába is bekerül az Ön által kijelölt mappába, ezt bármikor újra be tudja tölteni az űrlapra.

**8 Kérdés: Milyen azonosítót válasszak a pályaművemnek [11a]?**

**Válasz:** Törekedjen **egyedi azonosító** kialakítására és **tartsa be az Útmutató szintaktikai szabályait!** Az azonosító tartalmazzon **betű karaktert is!** Ne használjon konferencia, vagy egyéb (nem egyedi) nevet, dátumot, mert az másnál is előfordulhat! Ha van a pályaművének rövid mozaikszava, akkor ahhoz hozzátevé még 1-2 karaktert, alkalmas azonosítót kaphat (**pontosan 8 karakter kell legyen!**).

Ha nincs más ötlete, akkor valamilyen **számítástechnikai „jelszószerű”**, értelmetlen azonosítót használjon, betűkből és számokból keverve.

**Az első elektronikus beküldésnél azonnal jelezzen az ügyfélszolgálaton, ha a rendszer azt jelzi, hogy ilyen azonosítóval már küldtek be pályaművet!** Ebben az esetben válasszon másik azonosítót! Ha már korábban is beküldte űrlapját ezzel az azonosítóval (tehát csak javította az adatait), akkor természetesen nincs ütközés, hanem az Ön korábban beküldött űrlapja miatt jelez a rendszer.

**9 Kérdés: Minden mezőt ki kell tölteni az űrlapon? Mik a gyakori hibák a kitöltésnél?**

**Válasz:** Általában minden mezőt ki kell tölteni, ahol nem kötelező kitölteni egy mezőt, azt jelezzük az **Útmutatóban** (ez függhet a választott pályázattól is). **Ld. még a mezőhöz tartozó „Súgó”-t is!**

**Különösen gondosan töltsé ki a [21f]-től [21i2]-ig terjedő mezők adatait**, mert ezek képezik az Államkincstári ellenőrzés és a statisztikai feldolgozás alapját is, ezért ezek közül többet részletesen is ellenőriz a rendszer! **Ha valamelyik azonosító, vagy regisztrációs számmal nem rendelkezik, akkor annak helyére írjon 0-t**, de ez ne a számnak való utánanézését helyettesítse, mert ez utólagos hiánypótláshoz, vagy formai hiba miatti kizáráshoz vezethet és lassítja a feldolgozást! A **„minősítési kód” mezőbe csak az Útmutató mellékleteiben megadott értékeket írja és ellenőrizze a „Statisztikai szám”-ának helyes megadását is!**

A pénzügyi és egyéb adatok helyére **ne írjon tört számokat, tizedes jegyeket és ne tördelje külön beírt pontokkal, vesszőkkel, vagy betűközökkel az adatokat**, mert a rendszer csak egész számokat fogad el, tördelés nélkül (**képletek használata esetén is gondoskodjon arról, hogy kerekített, egész számok kerüljenek a mezőkbe a cég pénzügyi adatainál és a projekt költségvetésnél is!**)

**Ne írjon „pont” karaktert a projekt és az aláírási dátumok számai mögé!**

**Ne feledkezzen meg a [22e] mezők (elszámolások hónapja az éven belül) kitöltéséről, illetve az automatikusan kitöltődő mező alatti oszlop használatáról!** Az éven belüli oszlopok **nem félétet, hanem éven belüli 1. és 2. elszámolási időpontot jelentenek!** Ezért **egy elszámolás esetén mindig az adott év 1. oszlopát használja** a munkaszakasz pénzügyi adatainak megadására.

**Az előleget/előfinanszírozást mindig abba az oszlopba írja, amelyik munkaszakaszra kéri az előleget és figyeljen az előleggel kapcsolatos szabályokra, továbbá a támogatási intenzitásra!**

#### **10 Kérdés: Mikor érdemes elektronikusan beküldeni az űrlapot, mi legyen a levélben?**

**Válasz:** Az elektronikus űrlapot fogadó rendszer ellenőrzi, hogy helyesen kitöltött űrlapot küldött-e be. **Ezért a kinyomtatás, aláírás és a pályaműbe való bekötés előtt** célszerű az űrlapot elektronikusan beküldeni, mert akkor még van módja javítani, újbóli ellenőrzésre beküldeni, ha ez szükséges.

**Ne felejtse el a levél Tárgy (Subject) részét a csatolt fájl nevével kitölteni**, mert ennek segítségével kereshető vissza a levele és ne felejtse el a fájlt csatolni. A csatolandó fájl kijelölésekor a Másolás (Copy), utána a Beillesztés (Paste) segíthet a Tárgy mezőt kitölteni. **Csak a beküldendő ZIP fájlt csatolja, más csatolmány és egyéb szöveg ne szerepeljen a levélben**, mert ezzel a feldolgozó számítógép úgysem tud mit kezdeni (figyelmen kívül hagyja)!

**A kitöltött űrlap tartalmát javítás céljából többször is be lehet küldeni.** A leveleket eltároljuk, de további felhasználásra mindig csak az utoljára jól beküldött űrlapot tároljuk egy-egy pályaműről az adatbázisban.

#### **11 Kérdés: Hogyan értelmezzem az űrlapot fogadó számítógépes rendszer válaszait, hibajelzéseit?**

**Válasz:** A fogadó rendszer minden levélre 2 választ küld:

- **Az 1. válasz nyugtázza levelének beérkezését.** Ez a válasz a beérkezés után azonnal generálódik, általában 1-2 percen belül megérkezik a feladóhoz (ne feledkezzen meg arról, hogy a levelező rendszere esetleg nem azonnal fogadja a válaszleveleket!). Ez a válasz azt is tartalmazza, hogy hány levél vár éppen az Ön levele előtt feldolgozásra.  
Ha 1 órán belül nem kap választ, akkor kezdjen gyanakodni, hogy levele valami miatt nem érkezett meg a címzetthez (pl. rossz helyre küldte, vagy a levelező rendszere nem engedte ki, nem küldte el a levelét). Ilyenkor érdeklődjön az Ügyfélszolgálaton és a saját rendszergazdájánál!
- **A 2. válasz a feldolgozás eredményét tartalmazza**, általában az első választ 1 percen belül követi:
  - **Normál, hibátlan esetben** jelzi, hogy levelét a rendszer feldolgozta, adatai bekerültek az adatbázisba.
  - **Ha már korábban is küldött be erről a projektről** űrlapot, akkor az új űrlap adatainak dátuma (ld. fájl nevének felépítése) **frissebb kell legyen**, mint a korábban beküldötté:
    - Ha javításként frissebb adatokat küldött pályaművéről, akkor azok **hibátlan volta esetén felülírja a korábbi adatait**.
    - **Ha az eltároltnál régebbi, vagy azzal azonos dátumú adatokat küld, a rendszer azokat nem dolgozza fel.** Küldjön frissebb dátumú, újabb adatokat, ha változtatni akar!
    - Ha először küldött be pályaművéről űrlapot és a rendszer mégis felülírást jelez, akkor **azonosító ütközése** fordult elő, **jelezzé az Ügyfélszolgálaton és válasszon másik azonosítót!**
  - **Hibás adatokat jelez** az űrlapon, mert **nem töltött ki minden kötelező mezőt, vagy hibásan töltött ki valamit** (pl. nem figyelt az adat maximális hosszára, formátumára). Ilyenkor a **hiba okával és a mező Excel koordinátaival jelzi**, hogy hol talált hibát:
    - **melyik űrlap lapon** (melyik projekt, vagy konzorciumi tag melyik lapján) talált hibát és
    - az Excel ablak szélén leolvasható **oszlopot jelölő betű és sort azonosító számot adja meg**, pl.: hibás statisztikai szám esetén G23 (nem a mező kódját!).
  - **Jelzi, ha nem tartalmazott, vagy hibás csatolmány(ok)at tartalmazott a levél:**
    - Csak a szabványos XML fájlt tudja a rendszer feldolgozni, ez **ZIP-elés nélkül** általában **nem érkezik meg helyesen**, mert a levelező rendszerek bizonyos karaktereket konvertálnak. Az **Excel fájlt (.XLS) nem tudja az automata rendszer feldolgozni!**

- Egyes intézményi **levelező rendszerek nem engedik ki a jelszóval védett csatolmányt**, ezért előfordulhat, hogy egyébként szabályos levele csatolmány nélkül érkezik meg. Ilyen esetben érdeklődjön az Ügyfélszolgálatnál, konzultáljon a helyi rendszergazdájával, esetleg küldje el levelét a magán szolgáltatóján keresztül, vagy valamelyik szabad levelezőrendszerből (freemail.hu, stb.).
- **Ha olyan űrlapon, vagy formában küldte be adatait, aminek fogadására nincs a rendszer felkészülve, akkor hibás űrlapverzióra való hibajelzést kap.** Ez azt jelentheti, hogy
  - **nem a megfelelő címre küldte** levelét, vagy
  - **nem megfelelő űrlapot használt**, vagy
  - **űrlapja** a több részletben elvégzett munka során **megsérült** (ilyen ritkán előfordulhat az Excel nem mindenben korrekt volta miatt): nem tartotta be azt a szabályt, hogy ne Excel (XLS) fájlként mentse munka közben az űrlapját, hanem a funkció gomb segítségével csak a tartalmát. A munka folytatásakor az eredeti, üres, hibátlan űrlapra töltsse be a mentett tartalmat.
  - **Nem ZIP-elve küldte be a csatolmányt**, ezért a levelező rendszerek **valamit módosítottak rajta**.

Ha egyedül nem boldogul, vegye fel a kapcsolatot az Ügyfélszolgálattal, esetleg még vissza tudják állítani a megsérült fájlját, vagy lépjen vissza az űrlap korábbi, még helyes állapotához.

**12 Kérdés: Nem kapok választ az automata feldolgozó rendszertől a beküldött levelemre, mit csináljak?**

**Válasz:** a feldolgozó rendszer a beérkezéstől számított 1 percen belül válaszol. Általában az intézményi levelezőrendszerek késleltetése nem több néhány, max. 15 percnél. Ha ennyi idő alatt sem kap választ, akkor gyanakodjon, hogy a levelét nem küldte el a saját intézményének levelező rendszere (pl. mert a jelszóval védett ZIP fájl valamilyen védelem kiszűrte. Győződjön meg arról, hogy egy csatolmány nélküli, PROBA tárgyú levélre kap-e választ a feldolgozó rendszertől. Ha igen, akkor konzultáljon a saját levelző rendszerének rendszergazdájával, esetleg próbálja meg az utolsó XML fájl jelszó nélküli ZIP fájlba becsomagolva elküldeni, vagy levelét más levelezőrendszerből (pl. freemail.hu) elküldeni. Ha nem boldogul, forduljon az NKTH informatikai ügyfélszolgálatához.

**13 Kérdés: Hogyan készüljek fel az ügyfélszolgálattal való telefonbeszélgetésre, mit írjak az e-mail-ben?**

**Válasz:** Ha beküldött levele iránt érdeklődik, akkor nézze meg:

- mikor,
- milyen címről (levelező által elküldött név és e-mail cím is!),
- milyen tárggyal, illetve milyen projekt azonosítóval

küldött űrlapot tartalmazó, feldolgozandó levelet.

Ha az Excel és/vagy az űrlap kezelésével van problémája, akkor lehetőleg számítógép és betöltött űrlap mellől telefonáljon és előzőleg nézze meg az Excel saját Súgó menüjében az Excel verzióját (Excel névjegye).