

Urząd Transportu Kolejowego

<https://utk.gov.pl/pl/cemm/qanda/20204,W-jaki-sposob-zglaszac-problemy-z-funkcjonowaniem-systemu.html>
05.05.2024, 22:04

W jaki sposób zgłaszać problemy z funkcjonowaniem systemu?

W przypadku zauważenia błędu lub niepoprawnego działania aplikacji należy napisać wiadomość e-mail opisującą sytuację na adres: maszynista.gov-pomoc@utk.gov.pl. Zgłoszenie takie powinno zawierać:

1. zrzuty ekranu obrazujące problem
2. następujące informacje:
 - a. Imię i nazwisko osoby zgłaszającej
 - b. Kiedy wystąpił błąd? (dzień i godzina)
 - c. W jakiej funkcjonalności systemu wystąpił błąd? (np. Rejestr Świadectw)
 - d. Przy jakim działaniu nastąpił błąd? (np. drukowanie świadectwa maszynisty)
+ krótki opis ścieżki wystąpienia błędu
 - e. Jak system zareagował na próbę podjęcia działania? (wyświetlenie komunikatu, brak reakcji)
 - f. Jaki był oczekiwany efekt? (podpisanie formularza, wydruk dokumentu)
 - g. Użyta przeglądarka, wersja przeglądarki i system operacyjny, w trakcie kiedy wystąpił błąd
 - h. Jakikolwiek inne specyficzne okoliczności, w których błąd występuje lub nie występuje
 - i. Czy błąd jest powtarzalny ? (występuje zawsze przy danej operacji / występuje czasem np. 1 raz na 3 próby)

Przykład uzupełnionego formularza

- a. Jan Nowak
- b. 21.01.2023 r. godz. 13.30.
- c. Zapis na egzamin na licencję maszynisty
- d. Załączanie potwierdzenia wykonania opłaty za egzamin na licencję maszynisty. Ścieżka: Zakładka „Licencja Maszynisty -> Zapisy na termin egzaminu -> Nowy termin egzaminu na Licencję Maszynisty -> wypełnianie formularza
- e. Brak możliwości dodania załącznika w miejscu oznaczonym jako właściwe do dodania załącznika z potwierdzeniem wykonania opłaty za egzamin na licencję maszynisty. System wyświetlił komunikat „Wystąpił nieoczekiwany błąd”.
- f. System powinien pozwolić na dodanie załącznika w polu przeznaczonym na dodanie potwierdzenia wykonania opłaty za egzamin na licencję maszynisty
- g. Mozilla FireFox, wersja przeglądarki 114 i Windows 10
- h. Tylko w tej przeglądarce
- i. wykonano 3 próby, żadna się nie powiodła