

Munkaanyag

**Az on-line kormányzati kommunikáció
szakmai megalapozása**

1. Vezető összefoglaló

Az összefoglaló célja javaslatot tenni egy olyan rendszer kialakítására, ami jelentősen támogatja a kormányzati kommunikációt. A kormányzati munka lakosság által történő pozitív megítélésének egyik legfontosabb eszköze a kormányzati kommunikáció, különösen olyan időszakban, amikor a megszokottól nagyobb áldozatokat kell hoznunk egy jobb jövő reményében és meg kell értenünk jelenbeli erőfeszítéseink szükségességét. A lakosság minden rétegéhez, csoportjához el kell juttatni az életüket befolyásoló, valamint a kormány lépéseit bemutató és megmagyarázó információkat.

A javaslat kidolgozásakor figyelembe vettük a Honlap Bizottság ülésén elhangzott észrevételeket, a rendelkezésre álló szakvéleményeket, az ÁRB által rendelkezésre bocsátott kormányzati portálokat vizsgáló tanulmány egyes megállapításait (az ezzel kapcsolatos EKK szakvélemény tükrében), valamint tanulmányoztuk külföldi kormányzatok internetes megoldásait és tevékenységét, hogy átfogó képet kapjunk napjaink internetes rendszereiről és fejlődési irányairól.

Kormányzati honlapok átalakítása

A kormányzati honlapok átalakításának célja, hogy egy olyan egységes stílusú honlap-csoportot hozunk létre, melynek elemei között a felhasználó számára is érzékelhető kapcsolat van. Másrészt az átalakítással megteremtjük azt a helyzetet, hogy mindegyik oldalnak-aloldalnak jól meghatározható szerepe legyen a kormányzati struktúrában, vagyis átalakítjuk a párhuzamosan működő, azonos funkciókat ellátó oldalakat. Az átalakítás egyik legfontosabb célja, hogy a jelenleginél jobban *elváljanak egymástól a szolgáltató és a kommunikációs célú tartalmak*. A sikeres átalakítás után mintául szolgálhat az új honlap-csoport a többi szervezet (például a minisztériumok) számára is.

A Miniszterelnöki Hivatal honlapja, a meh.hu (jelenleg a kormány.hu beírása esetén is ugyanezt az oldalt találjuk) pillanatnyilag kényszerű kormányzati hírportállá vált. Ennek a feladatnak több szempontból (technikai elavultság, domain név ismeretlensége) sem felel meg az oldal. Ezért hozzuk létre a kormány.hu oldalt, mely a növekvő kommunikációs igényeket lesz hivatott kielégíteni. A jelenlegi magyarorszag.hu hírszolgáltatása egyre csökken, és átalakult egyfajta *szolgáltató oldallá* (ügyfélkapu).

2. A meh.hu értékelése

Valóban zavarba ejtheti az átlag felhasználót az egyes minisztériumi portálok eltérő megjelenése, domain-név használata és felépítése. A Miniszterelnöki Hivatal megjelenése is eltér a többi minisztériumétól, ahogyan az egyes menüsorok és szerkezeti elemek elhelyezkedését is külön meg kell ismernie a felhasználónak, ha el akar igazodni a linkek és információk halmazában. A színösszeállítás és a betűméret az egyébként jól látó internetezők számára is megnehezíti az oldal áttekintését.

2.1. Portálok kezelhetősége

A túl sok menüsor nem könnyíti, inkább nehezíti a honlapot felkeresők számára az eligazodást. A meh.hu szintén bizonyítja ezt a főoldal 6 menüsorával, melyek sokszor – különböző néven – egymást fedő információkat tartalmaznak. Erre például szolgálhatnak a főoldal mindkét oldalán felsorakozó linkek, vagy az „újdonságok”, „hírek” és a középben megjelenő aktuális információk, melyek ugyanazokat a cikkeket tartalmazzák.

A keresőprogram hatékonysága – az ÁRB tanulmányban vizsgált más közigazgatási szervek oldalaihoz hasonlóan – a Miniszterelnöki Hivatal esetében sem elégséges, részben a már említett „ömlesztett” információhalmazok miatt. Különösen nehéz eligazodni a szervezeti egységek és azok vezetői között. Megkönnyítené a keresést, ha fényképes információk, frissített adatok és önéletrajzok állnának az internetezők rendelkezésére.

2.2. Tartalom

Általános probléma az információk ömlesztve szerepelnek a minisztériumi oldalakon, jobb esetben az archívumban. A Miniszterelnöki Hivatal esetén ez leginkább a „Pályázatok” menüpontra jellemző, ahol nem csak az aktuális pályázatok, hanem a 2005. évre visszamenőlegesen kiírt pályázatok, ösztöndíjak is megtalálhatók.

2.3. Jogszabályban foglalt követelményeknek való megfelelés

A központi államigazgatási szervekről, valamint a Kormány tagjai és az államtitkárok jogállásáról szóló 2006. évi LVII. törvény 65. § (3) bekezdése előírja az SzMSz közzétételét, amelynek a Miniszterelnöki Hivatal a „közérdekű adatok” menüpont alatt eleget tesz. A MeH szerződéseivel kapcsolatos mindennapi sajtóvisszhang tanúsítja, hogy a közvélemény odafigyel az 5 millió forintot meghaladó szerződések közzétételére. Ráadásul, a Miniszterelnöki Hivatal esetén a „közérdekű adatok” menüpont alatt juthat a felhasználó leggyorsabban információhoz, akár a szervezeti egységekről, akár a belső normákról, pályázatokról, vagy közbeszerzésekről szeretne többet megtudni. (Érdekesség, hogy maga a közérdekű adatok megnevezése sem egységes. Van olyan minisztériumi honlap ahol információs szabadságnak, van ahol üvegsebnek nevezik.

3. Javaslat új struktúrára

A meh.hu terveink szerint a jövőben csak szűkített információkat tartalmaz majd, többek között a Miniszterelnöki Hivatal szervezetével kapcsolatos híreket, információkat, dokumentumokat. Itt kapnak helyet az államtitkárságok, és a kormánybiztosokra vonatkozó adatok is.

Ezzel ellentétben a *kormanysovivo.hu* oldalon kifejezetten kommunikációs tartalmak szerepelnek majd a jövőben. Az újonnan létrehozandó *kormanysovivo.hu* alapja a Miniszterelnöki Hivatal honlapjáról leválasztandó kormány modul, ami kiegészül a Kormányzóvivői Iroda új szolgáltatásaival. A Kormányzóvivői modul lehetőséget teremt a sajtó munkatársaival a közvetlen kapcsolattartásra. Használatához regisztráció szükséges. Online akkreditáció, meghívók küldése, online sajtótájékoztatók, online kérdések fóruma, exkluzív hírek, sajtótájékoztatók archívuma, újságírói adatbázis lehetnek a legfontosabb elemei az oldalnak. Szintén a *kormanysovivo.hu* ernyősite alatt kapna helyet a „Médiaszerver”, vagyis a kormányzati megszólalásokat tartalmazó hang és videofájlok letöltését lehetővé tevő oldal.

Kormany.hu vagy kormanysovivo.hu

- Kormányzati hírek mindenkinek (Kormány tagjai, ülései)
- Kormányzati dokumentumok, információk, stb.
- Sajtókapcsolatok
- Médiaszerver

Meh.hu

- Meh hírek
- Meh szervezet, felépítés
- Meh dokumentumok, pályázatok, információk
- Államtitkárságok aloldalai
- Archívum és egyéb oldalak

4. Működési javaslat

A lakosság jelentős része a hagyományos információforrások (újság, televízió) helyett egyre nagyobb arányban az internetes hírforrásokat, multimédia tartalmakat részesíti előnyben, és ezen forrásokból táplálkoznak a véleményformáló erővel bíró sajtóorgánumok munkatársai is. Ezt a változást a kormányzati kommunikációban is érdemes kihasználni és az egyre szélesedő internetes tábor számára - korszerű információmegosztó eszközöket alkalmazva - hatékonyan eljuttatni a kívánt üzeneteket.

A kommunikációt egy multimédiás tartalmakra építő dedikált site (pl.: kormanyoszovivo.hu) létrehozásával lehet tovább erősíteni. Egy ilyen internetes rendszer segítségével a kormány közvetlenül, információtorzulás nélkül juttathatja el üzeneteit a lakosság és a teljes hazai média felé úgy, hogy ez a kommunikáció könnyen átláthatóvá, az információtartalom gyorsan kereshetővé és a sajtóesemények szervezése egyszerűbbé válik.

A célnak megfelelő internetes rendszer megvalósítása az alábbi háttérrendszerek együttes alkalmazását igényli:

- **Portál és szerkesztőségi rendszer**
- **Médiaszerver**
- **Médiaarchívum és keresőrendszer**
- **Kapcsolatmenedzselő rendszer**

A rendszer kialakítása során a fenti háttérrendszerek integrálását több lépésben célszerű megvalósítani. A médiaszerver funkciókat első lépésben a szűkebb újságírói kör számára kell elérhetővé tenni és a tapasztalatok alapján célszerű később kiterjeszteni a teljes lakosságra, megfelelő infrastruktúrafejlesztéssel egybekötve.

5. Működési modell

5.1.1. Funkcionalitás

A kormányzati kommunikáció során a lakosság számára szóló üzeneteket jelenleg elsősorban a médiának adott sajtótájékoztatókon keresztül juttatják el a sajtósóvivői iroda munkatársai, másodsorban a sajtóközlemények kivonatai felkerülnek a meh.hu közlemények aloldalára, ahonnan közvetlenül elérhetik az érdeklődő állampolgárok.

A kommunikációt hatékonyan támogató rendszernek egyszerre kell biztosítania a sajtóorgánumokkal, újságírókkal való jó és széleskörű kapcsolattartást, valamint a lakosság közvetlen elérését. Ennek érdekében az alábbi portál, médiaszerver és kereső, valamint Kapcsolatmenedzselő rendszerekre jellemző funkciókkal kell rendelkeznie:

- **Portál és szerkesztőségi rendszer:**
 - **Hírek, sajtóközlemények megjelenítése, szerkesztése** - a kormány munkájával kapcsolatos legfrissebb hírek, sajtóközlemények megjelenítése, kormány és tagjainak bemutatása (kormány felépítése, programja, miniszterek bemutatkozása, államtitkárok stb.)

- **Médiaszerver:**
 - **Sajtótájékoztatók élő internetes közvetítése:** a sajtótájékoztatóknak helyet adó konferenciateremben elhelyezett kamerák, valamint külső helyszínről notebook és webkamera segítségével történő élő sajtóközvetítés interneten keresztül.
 - **Elektronikus sajtótájékoztató / Online fogadóóra:** a sajtószóvivő egy webkamera segítségével interneten keresztül válaszol az újságírók által írásban feltett kérdésekre.
 - **Sajtótájékoztatók, fogadóórák archiválása:** a közvetítés anyaga az élő adás alatt folyamatosan mentődik, majd befejezésekor a médiaarchívumba kerül, ahol később könnyen megkereshető és újból megtekinthető.

- **Médiaarchívum és keresőrendszer:**
 - **Médiaarchívum:** korábbi sajtótájékoztatók, fogadóórák, videó és hangfelvételek tárolása és kategorizált böngészésének lehetősége.
 - **Keresés:** a szöveges tartalom (cím, lead, törzsszöveg) mellett a videó, valamint hanganyagok tartalmában is történik a keresés. A médiaarchívumba kerülő anyagok hangfelismerő modullal történő elemzését követően lehetővé válik a videó vagy hanganyag keresett szövegrésztől történő lejátszása.

- **Kapcsolatmenedzselő rendszer**
 - **Újságírói adatbázis:** a sajtó képviselője adatainak (azonosítók, elérhetőség, sajtó érdekelttség) megadásával regisztrálhat, ami jóváhagyásra vagy elutasításra kerül a leinformálást követően. Az újságírók ezt követően vehetik igénybe a regisztrált felhasználók számára biztosított funkciókat.
 - **Újságírói kérdések és válaszok (fórum):** a sajtó regisztrált munkatársai egy hírrel, közleménnyel vagy eseménnyel kapcsolatban kérdéseket tehetnek fel, melyre a kormányzóvivői stáb megfelelő szintű kapcsolattartója írásban vagy online fogadóóra keretében válaszol.
 - **Eseménynaptár:** amelyben az offline és online események egyaránt megjelennek és sajtótájékoztatókra történő akkreditáció kezdeményezhető.
 - **Sajtó akkreditációja:** a regisztrált sajtóképviselők e-mail értesítést kérhetnek a sajtóeseményekről és elektronikusan jelentkezhetnek arra az eseménynaptárban. A rendszer automatikusan kezeli az adott eseménynél rendelkezésre álló és fenntartott férőhelyek számát.

5.1.2. Szerkesztőség

A portál szöveges és multimédiás tartalmakkal való folyamatos ellátásához szükség van egy kis létszámú (3-4 fős) szerkesztőségre, akik között vannak újságírói és technikai kompetenciával rendelkező személyek is.

Javasolt feladataik:

- Hírek, események, sajtóközlemények publikálása
- Regisztrációk jóváhagyása, elutasítása (leinformálás után)
- Egyszerű kérdések megválaszolása, kérdések továbbítása, előkészítése
- On-line közvetítések technikai támogatása
- Multimédiás tartalmak archiválása, feliratozása, metaadatokkal való ellátása
- Rendszer adminisztrálása

5.1.3. Szoftverkönyezet

A rendszert úgy kell kialakítani, hogy böngésző előtt ülő felhasználónak ne kelljen újabb alkalmazásokat telepítenie. Ezért a Magyarországon leggyakrabban használt böngészőkre (Internet Explorer 6, 7 és Firefox 2+) kell optimalizálni a rendszert és a médiatartalmak megjelenítéséhez Flash Playert célszerű használni.

A médiaszerver funkció betöltésére az Adobe Flash Media Server (jelenlegi 2-es verziója) javasolt, mivel a Flash lejátszóval történő teljes kompatibilitást csak a gyártó hivatalos terméke tudja garantálni. A portál szolgáltatásai közül számos funkció: élő közvetítés, műsorszerkesztés flash felületről, online állapotok kezelése a Flash Media Server segítségével történhet. Az Adobe szervere jól skálázható, így megfelelő hardver infrastruktúra kiépítése esetén kiemelkedő terhelés mellett is megbízhatóan működik.

A rendszer portál funkcionalitása bármely bevált webes fejlesztőeszközzel (.net, php, ruby stb.) és adatbáziskezelővel (MS SQL, MySQL, Oracle stb.) megvalósítható, de a multimédia tartalmak kiszolgálása során javasolt Adobe Flex fejlesztői környezet alkalmazása a Flash Media Server funkcionalitásának széleskörű kihasználása érdekében.

5.1.4. Authentikáció

Ahhoz, hogy a felhasználók kényelmesen, a portálra történő bejelentkezés után automatikusan és biztonságosan érhessek el a regisztrációhoz kötött tartalmakat, egy egységes és transzparens autentikációs rendszert kell kialakítani.

5.2. Nyilvános funkciók

5.2.1. Publikus és zárt rendszer kapcsolata

Attól függően, hogy a rendszer funkcióit milyen körben (a teljes lakosság számára, vagy csak a sajtó képviselői részére) kívánjuk elérhetővé tenni, létrehozható egy mindenki által elérhető publikus (pl.: kormany.hu) és egy zárt, regisztrált újságírók számára elérhető (pl.: kormanyaszovivo.hu) portál. A két kialakításra javasolt felület közötti alapvető különbség, hogy a kommunikációt más - más eszközökkel valósítják meg. A kormányportál hagyományos stílusban, cikkekkel és képekkel kommunikálna, míg a kormányszóvivői oldalon előtérbe kerülnének a multimédia tartalmak és az interaktív megoldások, mint például az [online fogadóórán](#) való kérdésfeltevés (melyet később részletesen kifejtünk).

A kormányzati kommunikáció hosszú távú céljai között szerepelnie kell a multimédiás tartalmak és az interaktív funkciók a lakosság mind szélesebb körében való elérhetővé

tétele. A zárt, kormányzói felületen való interaktív, multimédiás üzemeltetés tapasztalatait felhasználva a kormánzatnak lehetősége nyílik, hogy a publikus (kormány.hu) oldalba a már kipróbált és jól működő funkciókat (pl.: online sajtótájékoztató, médiaarchívum) is implementálja.

5.2.1.1. Keresés

A felhasználóknak minden oldalon elérhetővé kell tenni a keresést, ezért állandóan megjelenő helyre (pl.: fejléc) érdemes elhelyezni a funkciót. Javasolt egy kereső boks használata, így a felhasználók azonnal megadhatják a keresett kifejezést. A megjelenő találati oldalon lehetővé kell tenni összetett keresési funkciót és a találati lista tovább szűkítését.

A találatok relevancia szerint jelenjenek meg, azaz a találatok rendezésénél az elsődleges szempont az legyen, hogy a keresett szó vagy kifejezés a megadott formában a lehető legtöbbször szerepeljen az adott tartalmi egységben. A találatok mellett minden esetben jelölve van, hogy hírekhez vagy a sajtóközleményekhez tartoznak-e.

5.2.1.2. Bejelentkezés

Az újságírók (regisztrált felhasználók) a publikus felületen kapjanak helyet a bejelentkezésre. A bejelentkezés során a felhasználónak felhasználónévvel és jelszóval kell azonosítania magát. A rendszert csak megfelelő azonosítást követően lehessen elérni.

5.3. Médiatájékoztató

Ebben a fejezetben a média szereplői számára fenntartott zárt rendszer funkcionalitására vonatkozó javaslatokat teszünk.

5.3.1. Felhasználói szerepek

A rendszerben az alábbi szerepköröket érdemes kialakítani, ezáltal más-más funkciócsoportokat rendelni az egyes felhasználókhoz:

- **Látogató** - Megtekintheti az összes, publikus site-on található tartalmat, regisztrációt kezdeményezhet.
- **Újságíró** - Bejelentkezéshez kötött, elérheti a médiaszerver tartalmait, kérdéseket tehet fel.
- **Szerkesztő** - Szerkesztheti a híreket, sajtóközleményeket, eseményeket, kérdésekre válaszolhat, sajtótájékoztató közvetítését indíthatja.
- **Szóvivő / Engedélyező** - A Szerkesztő által létrehozott tartalmakat és a megválaszolt kérdéseket szerkesztheti és publikálhatja, *online fogadóórát* tarthat.
- **Adminisztrátor** - A Szóvivő jogosultságaival rendelkezik, ezen kívül felhasználókat menedzselhet, törléseket állíthat vissza.

A Szerkesztő, Szóvivő és Adminisztrátor szerepkörű felhasználók az Adminisztrációs felületre is az oldalon azonosításra használt e-mail címmel és jelszóval léphessenek be.

5.3.1.1. Sajtóközlemények

Listázás

A médiának szóló sajtóközlemények listaoldalán a sajtóközlemények havi bontásban dátummal és címmel, dátum szerint visszafelé sorba rendezve jelenjenek meg. Jelenleg ezek az információk a MEH oldalán a <http://www.meh.hu/szolgalatasok/kozlemenyek> címen érhetőek el.

Sajtóközlemény aloldal

A hír aloldalhoz hasonlóan jelenítse meg a sajtóközlemény részletes információit és kapcsolódó tartalmakra mutató hivatkozásokat.

5.3.2. Médiaarchívum és kereső funkciók

5.3.3. Médiaarchívum

A korábbi sajtótájékoztatók, online fogadóórák, egyéb videó és hangfelvételek böngészésére egy médiatárat javasolt létrehozni. Minden média rendelkezzen a következő tulajdonságokkal:

- Cím
- Időpont (felvétel vagy esemény időpontja)
- Leírás
- Kulcsszavak

Amennyiben keresési találat eredményeképpen érkezik a felhasználó az oldalra, abban az esetben jelenjen meg az a találati lista, ami a felvételen belüli előfordulásokat tartalmazza. Az adott találati elemre kattintva a keresett részlet játszható le.

Amennyiben egy korábban rögzített videó anyag eltávolításra kerül a rendszerből, ez esetben egy információs szöveg jelenjen meg, hogy a tartalom már nem elérhető.

5.3.3.1. Keresés

A találati oldalon legyen lehetőség a találatok szűkítésére a következők szerint:

- Hírek, sajtóközlemények
- Események, kérdések és válaszok
- Média tartalmak
- Csatolt dokumentumok

A találatok időrendben fordított sorrendben jelenjenek meg, címmel és dátummal.

A tartalmak keresése kulcsszó alapján történjen. A találatok relevancia szerint jelennek meg, azaz a találatok rendezésénél az elsődleges szempont az lesz, hogy a keresett szó vagy kifejezés a megadott formában a lehető legtöbbször szerepeljen az adott tartalmi egységben. Az archívum anyagait elegendő csak online elérhetővé tenni, nem szükséges a letöltést, offline használatot biztosítani. A portál teljes kinyitása után hasznos funkció lehet a beágyazás (embed) funkció megvalósítása.

Amennyiben a videó vagy hanganyag a hangfelismerésen sikeresen átesett, a videó lejátszása a keresett szónak megfelelő ponttól kezdődjön. Egyazon videón belüli több találat esetén legyen lehetőség a következő találati pontra ugrani.

5.3.4. Kapcsolatmenedzselő funkciók

5.3.4.1. Sajtó regisztráció

Az újságíró adatainak megadásával regisztrálhasson a portálon, ami minden esetben titkosított csatornán (HTTPS) keresztül történjen.

Regisztrációs űrlap javasolt mezői:

- Teljes név (Vezeték és keresztnév)
- E-mail cím (Felhasználónév)
- Jelszó
- Jelszó megerősítés
- Sajtóorgánum neve – gépelés közben a rendszer ajánlja fel a már meglévő sajtóorgánumokat, de új is megadható legyen
- Rovat
- Beosztás
- Vezetékes telefonszám
- Mobil telefonszám
- Fax – kiválasztott sajtóorgánum alapján előre kitöltve
- Irányítószám – kiválasztott sajtóorgánum alapján előre kitöltve
- Város – kiválasztott sajtóorgánum alapján előre kitöltve
- Cím – 2 sorban, kiválasztott sajtóorgánum alapján előre kitöltve

Ellenőrzések:

- E-mail címnek egyedinek és valódinak kell lennie (megerősítés szükséges)
- Jelszó alfanumerikus, kötelezően tartalmazzon kis/nagybetű/számot, 6-20 karakter
- Telefonszámok kötött formátumúak, csak számot tartalmazhatnak

Regisztrációs folyamat:

- Az adatok megadása után egy megerősítő e-mailt kapjon a jelentkező, amiben a linkre kattintva véglegesítheti regisztrációs szándékát.
- A szerkesztőség értesítést kell kapjon a regisztrációs kérelemről az adminisztrációs felületen keresztül.
- Szerkesztői (vagy annál magasabb) jogosultságú felhasználó számára szerkesztést (adatok pontosítását, új sajtóorgánum ellenőrzését és felvételét) követően a következő funkcionális lehetőségeket javasolt biztosítani:
 - Elutasítás esetén szabadszöveges választ küldhessen a szerkesztő az újságírónak.
 - Elfogadás esetén egy előre definiált e-mail kerüljön kézbesítésre.

5.3.4.2. Kérdések és válaszok kezelése

Az újságírók számára az alábbi funkciókat lehet biztosítani:

- Kérdésfeltevés

- Maximalizált karakterszámban és darabszámban (pl. csak 3 db 100 karakter hosszú kérdés tehető fel, ösztönözve ezáltal mindenkit arra, hogy tömören fogalmazva a legfontosabb kérdéseire koncentráljon)
- Hasznos funkció lehet, ha a kérdező megadhat egy extra e-mail címet is, amire a választ küldeni szeretné így akár egy másik személyt is közvetlenül tájékoztathat.
- Kérdések böngészésével lehetővé kell tenni, hogy a felhasználó a korábbi kérdéseket és rá adott válaszokat gyorsan megtalálhassa.
- Az újságíró a saját maga által feltett kérdésekre érkezett válaszokra visszaválaszolhat, ekkor az újságírói válasz, mint új kérdés jelenjen meg a szerkesztőknél, ahol előzményként a korábbi levelezés is olvasható.

Szerkesztők számára elérhető funkciók legyenek:

- Kérdések böngészése különböző rendezési szempontok szerint (időrendi csökkenő vagy kérdező felhasználó szerinti sorrendben). A kérdéseket megválaszolási státuszuk szerint javasolt különböző (szín, piktogram) segítségével megkülönböztetni a könnyebb áttekinthetőség érdekében.
- A válaszok státuszai lehetnek:
 - szerkesztés alatt - még nem végleges a válasz, munkaanyagként tekintendő
 - továbbítva - a válasza kijelölt személy nem tudja megválaszolni a kérdést, csak előkészítette az anyagot és egy magasabb szintre küldte
 - publikálásra jelölve - a választ maradéktalanul megfogalmazta a szerkesztő és jóváhagyásra vár a kiküldés.
 - kiküldve – a publikálási joggal rendelkező szövegíró/engedélyező jóváhagyta és ezáltal kiküldte a választ a kérdezőnek.
- A rendszernek támogatnia kell a szerkesztő munkáját oly módon, hogy a kérdezővel kapcsolatos korábbi kommunikációkat, előzményeket könnyen elérhetővé teszi (az események és időpontok megjelölésével), valamint a mások által hasonló témában feltett kérdésekre adott válaszokat is megmutatja.
- Az utolsó szerkesztő neve illetve a szerkesztés időpontja minden esetben mentődjön és jelenjen meg, hogy az egyes felhasználók felelősséget vállaljanak az egyes kérdésekért, információkért.
- A rendszernek az alábbi műveleteket kell támogatnia:
 - Mentés (szerkesztés alatti státuszra állít)
 - Publikálásra jelölés (az elkészült válasz jóváhagyásra és kiküldésre vár)
 - Továbbítás -> Felhasználó megadásával - kinek továbbítja.
 - Törlésre jelöl (töröltre állítja a kérdést és a választ is)

Szövegíró / Engedélyező jogosultsággal használható funkciók:

- Kérdésfeltevés lezárása / újranyitása
- Válasz szerkesztése és jóváhagyása (kiküldése) funkció
 - Ugyanazokat a műveleteket végezheti, mint a szerkesztő, továbbá
 - Publikálás (kiküldve státuszt állít)
 - Törlés elfogadása (a kérdés és válasz tényleges törlése)

Adminisztrátori jogosultság:

- Kérdés és válasz törlésének visszaállítása.

Kérdések megválaszolásának folyamata

Az újságírói kérdéseket a *Szerkesztői*, vagy annál magasabb jogosultságú felhasználók válaszolhatják meg, illetve továbbíthatják konkrét személyhez (pl. a szóvivőkhöz). A végleges választ csak *Szóvivő / Engedélyező* jogosultságú felhasználó küldhessen ki. A kérdés feltevője minden esetben kapjon választ, de a többi újságíró is láthassa a mások kérdéseire adott válaszokat.

Egy esemény összes kérdését egyszerre is le lehessen zárni. Ebben az esetben egy standard választ kapjon a kérdező, melyben az szerepel, hogy a kérdésre adott válasz elhangzott az eseményen (időmegjelölés nélkül).

A felhasználó értesítő e-mailt kapjon, amikor a kérdését megválaszolták. Az e-mailben a válasz szövege ne szerepeljen, csak egy link arra az oldalra, ahol elolvashatja / meghallgathatja a választ (biztonsági okokból csak autentikáció után).

Újságírói jogosultsággal

A felhasználó tekinthesse meg korábban feltett kérdéseit (és hozzájuk tartozó válaszokat) egy lapozható listában, időrendi csökkenő sorrendben, a következő adatokkal:

- Kérdésfeltevés időpontja
- Kérdés
- Válasz (opcionális) – válasz státusza, válaszadó neve, válasz időpontja
- Videó (opcionális)
- Esemény címe (amihez a kérdés kapcsolódik)
- Esemény időpontja

Amennyiben a kérdésre adott válasz online fogadóóra keretében rögzítésre került, úgy a megfelelő rész egy videó lejátszó ablakban legyen megtekinthető (a szóvivő által megjelölt ponttól).

Szerkesztői jogosultságtól

Az újságírói nézethez hasonlóan, azzal a különbséggel jelenjen meg, hogy itt elérhető a „Válasz” és „Kérdező előzményei” funkció.

Az oldalterv egy szűrés utáni állapotot mutat be.

5.3.4.3. Naptár

Az idősíkon történő jobb áttekinthetőség érdekében az eseményeket egy öröknaptár havi nézetében is hasznos megjeleníteni.

A rendszer biztosítsa a szokásos naptári navigációt, vagyis a hónapokat előre - hátra lehessen léptetni. A napokat megtestesítő (6x7-es) mátrix celláiban az adott napra vonatkozó események jelenjenek meg időponttal és címmel.

A bejelentkezett felhasználó szerint legyenek kiemelve a következő elemek:

- Újságíró által akkreditált esemény
- Szerkesztő (vagy magasabb) jogosultságú felhasználó által felvitt esemény (saját esemény)

5.4. Adminisztráció

Az adminisztrációs rendszerben az alábbi funkciókon keresztül lehet megvalósítani a különböző háttérrendszerek működését.

5.4.1. Menü

A menüpontokat célszerű úgy kialakítani, hogy a mellettük lévő számok jelezzék, hogy hány „olvasatlan” beérkező kérés van a rendszerben. Pl.: a sajtószerkesztőknek azt, hogy hány publikálásra váró hír van a hírek között.

5.4.2. Médiaarchívum és kereső rendszer

5.4.2.1. Médiaarchívum

A médiaarchívumba elsősorban az online sajtótájékoztatók és fogadóórák anyagait célszerű elhelyezni, de helyet kaphatnak benne más forrásból érkező vagy a rendszer kiépítése előtt rögzített videó és hanganyagok. Amennyiben ezek is rögzítésre kerülnek, úgy létre kell hozni az adminisztrációs felületen egy olyan aloldalt, ahol a megfelelő jogosultsággal rendelkező felhasználók rögzíthetik ezeket az anyagokat a hozzájuk kapcsolódó metaadatokkal együtt.

5.4.2.2. Hangfelismerés használata

A kereső rendszer működésének paraméterezése magába foglalja a hangfelismerés működéséhez szükséges nyelvi és akusztikus modellek kialakítását is, habár ennek külön adminisztrációs felületet nem szükséges létrehozni. A modelleket javasolt a kormányzati kommunikáció sajátosságaihoz igazítani, így nagyobb megbízhatóságú lehet a szavak felismerése és ezáltal a hanganyagokban történő keresés hatékonysága.

5.4.3. Felhasználók kezelése

A rendszert úgy kell kialakítani, hogy minden magasabb szint tudja szerkeszteni az alatta lévő adatbázisát, ami a következő műveleteket jelenti:

- Új felhasználó létrehozása
- Felhasználó adatainak és jogosultságainak szerkesztése
- Felhasználó letiltása vagy törlése

Új felhasználó létrehozása

Az adminisztrátornak lehetőséget kell biztosítani, hogy tetszőlegesen hozzon létre új felhasználókat.

A felhasználónak a rendszer generál egy megfelelő biztonságú jelszót, amelyet e-mailben kap meg az adatok közt szereplő e-mail címre. A felhasználónak az első bejelentkezés alkalmával jelszavát meg kell változtatni, illetve további minden 60 nap után szintén új jelszót kell választani.

5.4.4. Szerkesztőségi rendszer

Biztosítani kell egy felületet, ahol össze lehet állítani a kormány.hu és a kormánysszovivő.hu oldalak híreit, sajtóközleményeit. Erre egy tipikus funkcionalitású szerkesztőségi rendszer a legmegfelelőbb megoldás.

Az egyes oldalak javasolt szakaszai:

- Cím
- Szerző
- Lead szöveg
- Törzsszöveg
- Csatolt képek, dokumentumok, média tartalmak
- Linkek: csatolt cikkek

Az oldalak attribútumai:

- Státusz (szerkesztés alatt, publikálva)
- Dátum
- Publikus / Védett tartalom

A szövegszerkesztést online WYSIWYG szerkesztő segítheti, ami az alábbi funkciókat biztosítja:

- Szövegmentés (vastagított, dőlt, aláhúzott, áthúzott betű)
- Számozott és normál felsorolás
- Formázott szöveg beillesztése vágólapról formázással
- Formázott szöveg importálása DOC és RTF formátumból (vágólapon keresztül)
- Hivatkozás beszúrása
- Kép beszúrása

Célszerű a publikációra az alábbi munkafolyamatot használni: Publikálni tartalmat csak *szóvivői / engedélyezői* jogosultsággal lehet, *szerkesztőivel* nem.

5.4.5. Kapcsolatmenedzselés adminisztrációja

5.4.5.1. Sajtó regisztráció kezelése

Új regisztrációk ellenőrzése

Az újságíró által megadott adatok mellett a szerkesztők a felhasználó által nem látható metaadatokkal láthassák el őket: megjegyzés a felhasználóról, megjegyzés a médiumról. A szerkesztő véglegesíthesse a sajtóorgánumra vonatkozó adatokat, majd engedélyezhesse, vagy elutasíthassa az újságíró hozzáférését.

Módosított regisztrációk ellenőrzése

Lehetőséget kell biztosítani a rendszerben a felhasználóknak a regisztrációk módosítására, így szükséges azok ellenőrzése is. Az újságíró módosítási kérést indíthasson sajtóorgánuma és rovata megváltoztatására. Az adatok azonban a szerkesztői jóváhagyással frissülhessenek.

Keresés és tájékoztatás

A szerkesztő leválogathassa az újságírókat bármilyen releváns keresési maszkkal, és kiválaszthassa azokat az újságírókat a találati listából (külön-külön vagy mindet), akiknek csoportos e-mail üzenetet kíván küldeni.

5.4.5.2. Események kezelése

Új Esemény rögzítése

Új eseményként rögzíthető sajtótájékoztató, online fogadóóra vagy egyéb esemény.

Az adatok megadásakor a következő funkciók működjenek:

- Helyszín: listából választható a két konferenciaterem közül az egyik vagy új vihető fel, ami így rögzítésre kerül új helyszínként
- Résztvevők: listából választhatók a szerkesztőség munkatársai vagy más is beírható, ami bekerül a rendszerbe
- Sajtótájékoztató esetén: akkreditációs beállítások (Lásd Akkreditáció)

Az új eseményről minden érintett (kiválasztott sajtóorgánumok alapján) e-mail értesítőt kapjon, amelyben sajtótájékoztató esetén szerepel az akkreditációs link is.

Események módosítása, törlése

Miután egy esemény már publikálásra került, a módosítás vagy törlés alkalmával szintén e-mail értesítő generálódjon, amelyben a változások szerepelnek.

A naptárban egy napot kiválasztva megjelenhet egy panel, amelyben megadható, hogy az adott nap ünnepnap-e (checkbox, alapértelmezettként bejelölve), illetve opcionálisan rövid megjegyzés fűzhető hozzá (a megjegyzés az adott napnál jelenjen meg).

A rendszer a hétvégéket automatikusan szünnapként kezelje, ugyanakkor a hétvégék is módosíthatók, átállíthatók legyenek munkanapra és megjegyzéssel legyenek elláthatóak.

5.4.6. Dinamikus listák (törzsadatok)

Néhány listát a tartalmuk típusa miatt a portál többi részétől függetlenül lehet érdemes kezelni az egyszerű használhatóság érdekében:

- Sajtóorgánumok
- Esemény résztvevők (valódi felhasználó esetén az adatok nem módosíthatók, csak a felhasználó adatainál)
- Esemény helyszínek