



**REPUBLIKA HRVATSKA**  
Ministarstvo zaštite okoliša  
i zelene tranzicije

**INDUSTRIJA HELP DESK**

**KORISNIČKE UPUTE**

**PROSINAC 2022.**

## Sadržaj

<b>Sadržaj</b> .....	1
<b>Korisničko sučelje</b> .....	2
Alatna traka.....	2
<b>Dobrodošli u aplikaciju</b> .....	3
Prijava / Registracija.....	3
<b>Prijava zahtjeva</b> .....	4
Teme .....	4
Pod kategorije .....	5
Primjer zahtjeva .....	6
Česta pitanja .....	7
<b>Korisnički profil</b> .....	8
Moj profil .....	8
<i>Ažuriranje podataka</i> .....	8
<i>Izmjena zaporke</i> .....	9
Moji zahtjevi.....	10
<i>Pregled Zahtjeva</i> .....	10
<i>Chat</i> .....	11
<i>Detalji poslanih zahtjeva</i> .....	11

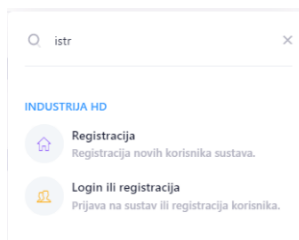
# Korisničko sučelje

## Alatna traka



Slika 1 - Alatna traka

1. Početna stranica - gumb za vraćanje na početnu stranicu
2. Glavni izbornik - otvara se meni glavnog izbornika unutar kojeg se nalaze sve teme sortirane po kategorijama, što nam omogućava lakši pregled i brz i jednostavnost odabira
3. Globalni filter - omogućava pretraživanje stranica (npr. želite se registrirati a ne znate gdje, dovoljno je da nakon pritiska na filter upišete dio željene ključne riječi i ako takva postoji link će se prikazati ispod)




Slika 2 - Globalni filter


4. Brzi pristup - otvara se izbornik sa linkovima na nekoliko često odabiranih stranica
5. Postavke - otvara izbornik unutar kojeg možemo podešavati veličinu slova, pojačati ili smanjiti kontrast, te prebaciti aplikaciju na svijetli ili tamni način rada
6. Moj profil – ukoliko niste prijavljeni omogućava prijavu ili registraciju novog korisnika, a kod prijavljenog korisnika prikazuje njegove podatke, omogućava ažuriranje istih, pregled poslanih zahtjeva i odjavu korisnika (preporučamo ispuniti korisničke podatke nakon registracije, sve podatke koje unesete neće biti prikazani kao polja kod podnošenja zahtjeva, te će se automatski popuniti iz Vašeg profila)

# Dobrodošli u aplikaciju

Aplikacija „Industrija Helpdesk“ (IHD) pruža korisničku i stručnu podršku za teme Sektorskih pritisaka. Izrada aplikacije potaknuta je velikim interesom korisnika, raznih suradničkih institucija te stručne i ostale zainteresirane javnosti, za pitanja Sektorskih pritisaka gdje pripadaju i baze industrije. Putem IHD možete postavljati pitanja vezana za baze Sektorskih pritisaka.

Prilikom dolaska na stranicu pojaviti će se kratki uvod u aplikaciju i nakon što ga pročitate pritisnite gumb  kako bi ušli u aplikaciju.

## Prijava / Registracija

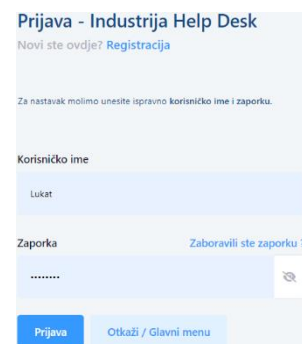
Za prijavu ili registraciju potrebno je pritisnuti na gumb  te odabrati Prijava/Registracija.

Kako bi se prijavili potrebno je ispuniti korisničko ime i unijeti zaporku.

Ukoliko ste zaboravili zaporku pritisnite link „Zaboravili ste zaporku?“ koji će Vas preusmjeriti na formu za povratak zaporke, te će vas zatražiti email korisničkog računa i poslati daljnje upute za povrat na unesen email.

Za registraciju novog korisnika potrebno je pritisnuti na link „Registracija“ .

Prilikom registracije novog korisnika sva polja su obavezna, a polja Korisničko ime i Email moraju biti jedinstvena (ukoliko uneseno korisničko ime ili email već postoji u bazi nećete moći registrirati novog korisnika).



Slika 3 - Login

# Prijava zahtjeva

## Teme

Slanje zahtjeva korisnici mogu obaviti u svega nekoliko koraka.

Zahtjevi su sortirani prema temama, a ponuđene teme su:

- Registar onečišćavanja okoliša - (ROO)
- Registar postrojenja u kojima su prisutne opasne tvari/Očevidnik prijavljenih velikih nesreća (RPOT/OPVN)
- Očevidnik uporabnih dozvola i rješenja o objedinjenim uvjetima zaštite okoliša - (BOUDR)
- Strateške karte buke - (SKB)
- Prijedlozi poboljšanja aplikacije Industrija Helpdesk
- Elektronički očevidnik o nastanku i tijeku otpada (e-ONTO)

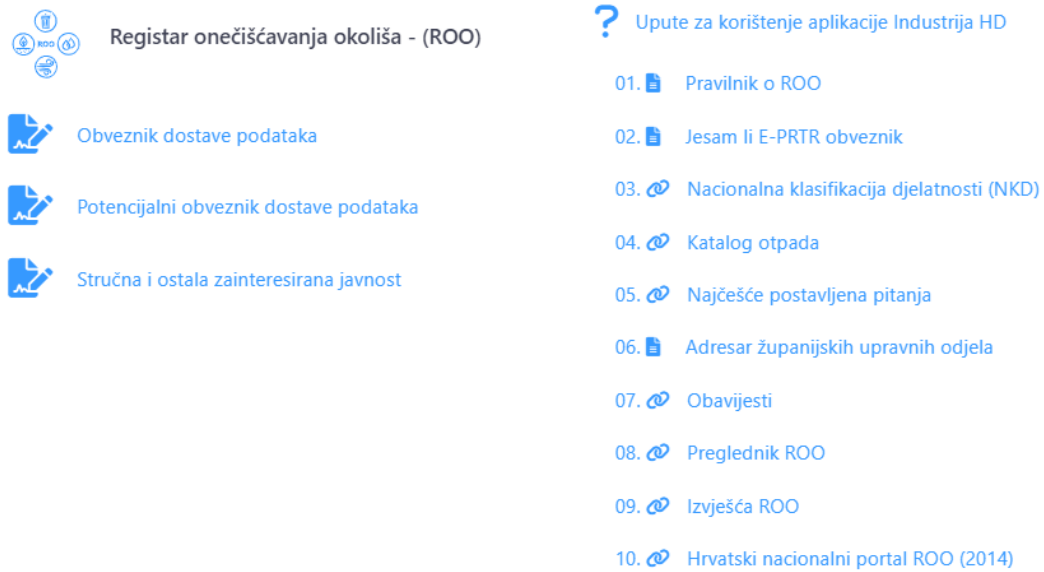
Odabirom teme određuje se vrsta zahtjeva koji će biti dostupan i s time i obavezna i neobavezna polja unutar forme prijave.

Korisnički profil sadrži osobne podatke o korisniku, koji ukoliko su ispunjeni neće se prikazati prilikom podnošenja zahtjeva, već će biti automatski ispunjeni.

Registar onečišćavanja okoliša (ROO)	Registar postrojenja u kojima su prisutne opasne tvari/Očevidnik prijavljenih velikih nesreća (RPOT/OPVN)	Očevidnik uporabnih dozvola i rješenja o objedinjenim uvjetima zaštite okoliša - (BOUDR)	Prijedlozi poboljšanja aplikacije Industrija Helpdesk	Ostalo
Obveznik dostave podataka	Obveznik dostave podataka	Postavite upit	Postavite upit	Prijedlozi poboljšanja aplikacije Industrija Helpdesk
Potencijalni obveznik dostave podataka	Potencijalni obveznik dostave podataka			Elektronički očevidnik o nastanku i tijeku otpada (e-ONTO)
Stručna i ostala zainteresirana javnost	Ovlaštenici			
	Nadležna tijela			
	Stručna i ostala zainteresirana javnost			

Slika 4 - teme i kategorije

## Pod kategorije



**Registar onečišćavanja okoliša - (ROO)**

- Obveznik dostave podataka
- Potencijalni obveznik dostave podataka
- Stručna i ostala zainteresirana javnost

**Upute za korištenje aplikacije Industrija HD**

01. [Pravilnik o ROO](#)
02. [Jesam li E-PRTR obveznik](#)
03. [Nacionalna klasifikacija djelatnosti \(NKD\)](#)
04. [Katalog otpada](#)
05. [Najčešće postavljena pitanja](#)
06. [Adresar županijskih upravnih odjela](#)
07. [Obavijesti](#)
08. [Preglednik ROO](#)
09. [Izvešća ROO](#)
10. [Hrvatski nacionalni portal ROO \(2014\)](#)

*Slika 5 – pod kategorije*

Sa lijeve strane prva prikazana ikona i tekst odnose se na trenutačno odabranu temu. Ispod njih se nalaze pod kategorije vezane za tu temu.

Sa desne strane su korisničke upute i linkovi na razne pravilnike i odredbe zakona.

## Primjer zahtjeva

Vrsta zahtjeva  ✕ ▾

Podvrsta zahtjeva  ▾

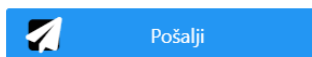
**Prijava**

---

Naziv prijave  \*

Opis prijave  \*

Priložite dokumente



Slika 6- zahtjev

Prilikom ispunjavanja zahtjeva polja označena sa \* su obavezna i moraju biti točno ispunjena.

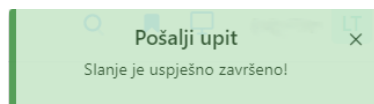
Pritisak na gumb  omogućava prilaganje dokumenata uz zahtjev. Moguće je dodati više dokumenata odjednom.

Nakon što smo odabrali dokumente pojaviti će se ispod gumba odaberi i otkazi.

Gumb  služi za otklanjanje svih dodanih dokumenata na tom zahtjevu, a gumb

miče pojedinačni dokument.

Kada smo unijeli sve podatke i priložili željene dokumente kliknemo na gumb pošalji, potvrdimo da želimo poslati upit i ako je sve ispunjeno ispravno pojavit će se poruka



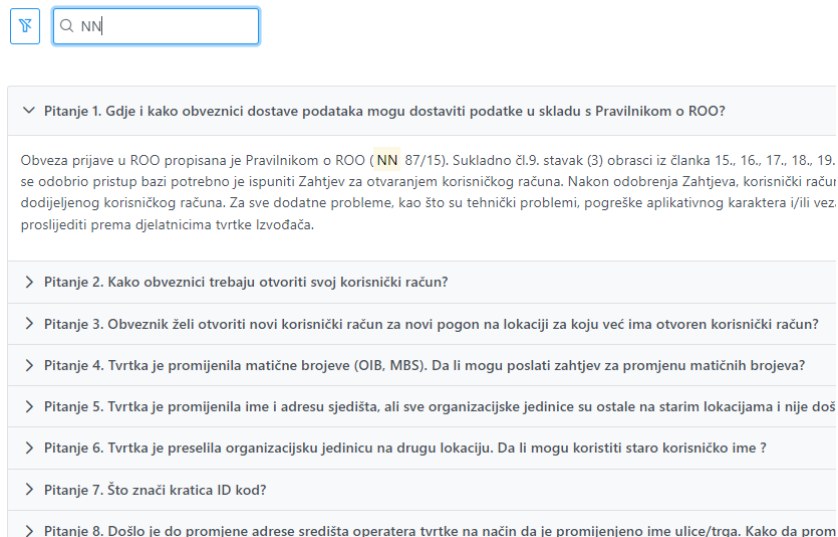
## Česta pitanja

Kako bi se smanjilo vrijeme čekanja na odgovor i broj pitanja implementira

Nakon odabira podvrste zahtjeva otvara se sučelje s najčešćim pitanjima za tu podvrstu.

Gdje možete potražiti odgovor na Vaše pitanje.

Najčešće postavljena pitanja vezana uz 'Promjena općih podataka'




Search bar:

- ▼ Pitanje 1. Gdje i kako obveznici dostave podataka mogu dostaviti podatke u skladu s Pravilnikom o ROO?  
Obveza prijave u ROO propisana je Pravilnikom o ROO (NN 87/15). Sukladno čl.9. stavak (3) obrasci iz članka 15., 16., 17., 18., 19. se odobrio pristup bazi potrebno je ispuniti Zahtjev za otvaranjem korisničkog računa. Nakon odobrenja Zahtjeva, korisnički račun dodijeljenog korisničkog računa. Za sve dodatne probleme, kao što su tehnički problemi, pogreške aplikativnog karaktera i/ili vez. proslijediti prema djelatnicima tvrtke Izvođača.
- > Pitanje 2. Kako obveznici trebaju otvoriti svoj korisnički račun?
- > Pitanje 3. Obveznik želi otvoriti novi korisnički račun za novi pogon na lokaciji za koju već ima otvoren korisnički račun?
- > Pitanje 4. Tvrтка je promijenila matične brojeve (OIB, MBS). Da li mogu poslati zahtjev za promjenu matičnih brojeva?
- > Pitanje 5. Tvrтка je promijenila ime i adresu sjedišta, ali sve organizacijske jedinice su ostale na starim lokacijama i nije doš
- > Pitanje 6. Tvrтка je preselila organizacijsku jedinicu na drugu lokaciju. Da li mogu koristiti staro korisničko ime ?
- > Pitanje 7. Što znači kratica ID kod?
- > Pitanje 8. Došlo je do promjene adrese središta operatera tvrtke na način da je promijenjeno ime ulice/trga. Kako da prom

Slika 7- česta pitanja

Kako bi što prije pronašli odgovor na Vaše pitanje dovoljno je upisati dio ključne riječi u tražilicu koja će vam označiti unesenu ključnu riječ i olakšati potragu.

 Briše prijašnju pretragu, a  proširuje česta pitanja u Full screen način.

U slučaju da ste pronašli zadovoljavajući odgovor na Vaše pitanje i više nemate potrebe za slanjem zahtjeva pritisnite  **Ne idem dalje - izlazim van iz sustava**

U suprotnom  **Nastavljam dalje sa traženjem odgovora - postavljanjem upita putem elektroničke prijave**



# Korisnički profil

Nakon prijave unutar opcija profila postoji nekolicina opcija koje su detaljnije objašnjene u nastavku.

Opcije otvaramo tako da pritisnemo na gumb Gost G

## Moj profil

Odabirom na Moj profil imamo dvije opcije ažuriranja podataka i izmjena zaporke.

### Ažuriranje podataka

**Moj profil**  
Matični podaci (postavke)

**Moj profil**

Avatar

Ime

Prezime

Naziv ustanove

Naziv OJ

Šifra OJ

OIB

MBS/MBO

Adresa

Telefon

Email

Županija

Naselje

Dozvoljeni formati slika: png, jpg, jpeg, minimum 300x300 piksela i maksimalne veličine 400kb.

**Matični podaci**

Naziv tvrtke, obrta ili ustanove.

Naziv organizacijske jedinice.

Šifra organizacijske jedinice.

Osobni identifikacijski broj.

Matični broj subjekta / Matični broj osiguranika.

**Kontakt**

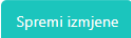

Grad Zagreb

BOTINEC

Mi ne dijelimo Vašu email adresu, namijenjena je samo iz razloga slanja obavijesti i izmjer


Slika 8 - Moj profil

Prilikom unosa podataka bitno je da unesete točne podatke, isti podatci biti će korišteni prilikom slanja zahtjeva.

Jednom kada ste unijeli sve podatke i želite ih spremi pritisnite gumb  ili ukoliko želite odustati i izbrisati promjene pritisnite gumb 

## Izmjena zaporke

Ako želite izmijeniti zaporku pritisnite gumb 

 Zaporku možete promijeniti iz sigurnosnih razloga ili je možete poništiti, te bi trebala biti dovoljno duga i složena, stoga molimo Vas koristite kombinaciju velikih i malih slova, brojeva i posebnih znakova, npr. #\$\$%&!


Tekuća zaporka	<input type="password" value="Tekuća zaporka"/>
Nova zaporka	<input type="password" value="Nova zaporka"/>
Ponovite novu zaporku	<input type="password" value="Ponovite novu zaporku"/>

*Slika 9 - izmjena zaporke*

Zaporka mora sadržavati minimalno osam znakova, kombinaciju velikih i malih slova i barem jedan poseban znak.

## Moji zahtjevi

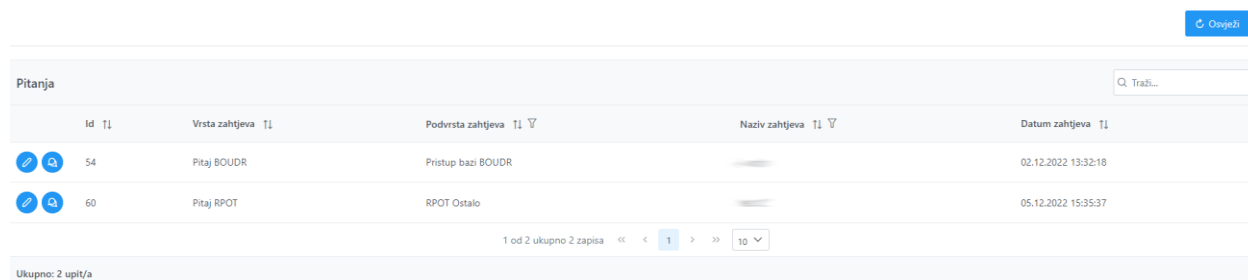
### Pregled Zahtjeva

Pritiskom  **Moji zahtjevi** Pregled poslanih zahtjeva **pregled** na otvara se forma gdje su prikazani svi zahtjevi koje je korisnik poslao sa poljima Id, Vrsta zahtjeva, Podvrsta zahtjeva, Naziv zahtjeva i Datum zahtjeva.

Tablicu je moguće sortirati pritiskom na naziv stupca što nam sortira tablicu prema abecednom redu ili numeričkoj vrijednosti uzlazno ili silazno.

Pretraživanje je također moguće. Pretražujemo tako da upišemo dio ili cijelu ključnu riječ.

Na dnu tablice možemo odabrati broj redaka koliko želimo prikazati, te u slučaju da ima više zahtjeva odabrati stranicu s sljedećim zahtjevima.



Id	Vrsta zahtjeva	Podvrsta zahtjeva	Naziv zahtjeva	Datum zahtjeva
54	Pitaj BOUDR	Pristup bazi BOUDR		02.12.2022 13:32:18
60	Pitaj RPOT	RPOT Ostalo		05.12.2022 15:35:37

1 od 2 ukupno 2 zapisa << 1 >> 10


Ukupno: 2 upit/a

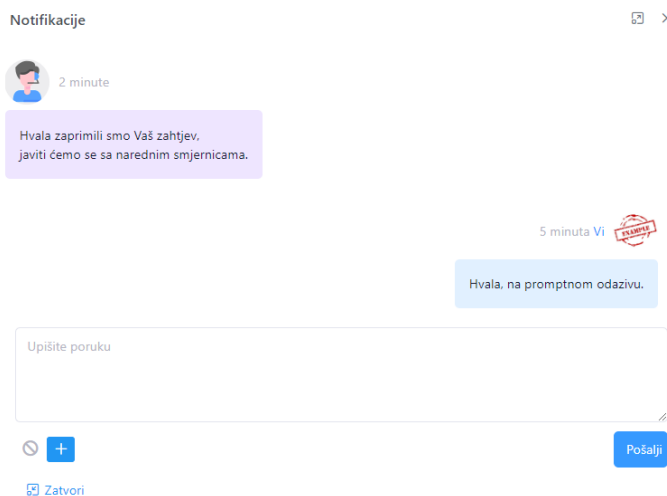
Slika 10 - pregled zahtjeva

### NAPOMENA

**Prijave kojima je datum prijave stariji od 30 dana, a nisu zaprimljene na rješavanje automatski se mijenja status u „Istekao rok“.**


## Chat

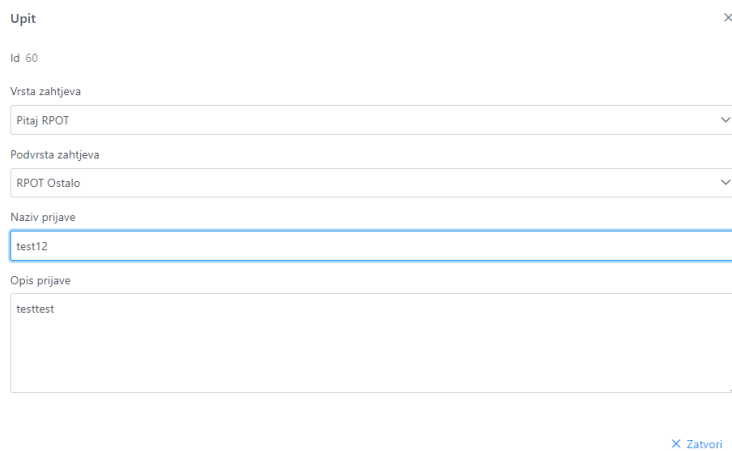
Pritisak na gumb  otvara live chat gdje možete uživo komunicirati sa operaterima i dobiti odgovore na Vaša pitanja.



Slika 11 - chat

## Detalji poslanih zahtjeva

Kako bi pregledali detalje zahtjeva koji ste poslali pritisnite gumb  nakon čega će se otvoriti forma s detaljima Vašeg upita.

The image shows a form titled "Upit". The form contains the following fields: "Id" with the value "60", "Vrsta zahtjeva" with a dropdown menu showing "Pitaj RPOT", "Podvrsta zahtjeva" with a dropdown menu showing "RPOT Ostalo", "Naziv prijave" with a text input field containing "test12", and "Opis prijave" with a text area containing "testtest". At the bottom right of the form, there is a "Zatvori" button.

Slika 12 - detalji upita