MINISTARSTVO FINANCIJA
POREZNA UPRAVA

C2.3. R3-I13 – Digitalna transformacija Porezne uprave

Komponenta:
ePorezna - Usluge poreznim obveznicima

Zahtjev za prigovor/žalbu

Korisničke upute

ePorezna

Financira Europska unija – NextGenerationEU Izneseni stavovi i mišljenja samo su autorova i ne odražavaju nužno službena stajališta Europske unije ili Europske komisije. Ni Europska unija ni Europska komisija ne mogu se smatrati odgovornima za njih.

Financira Europska unija
NextGenerationEU

SADRŽAJ

UVOD 3
POČETNA STRANICA 3
ULAZ U APLIKACIJU ZAHTJEVA ZA PRIGOVOR/ŽALBU 4
VIDLJIVOST I DOSTUPNOST ZAHTJEVA ZA PRIGOVOR/ŽALBU 5
ZAHTJEV ZA PRIGOVOR/ŽALBU 6
POPUNJAVANJE ZAHTJEVA ZA PRIGOVOR/ŽALBU 6
ZAGLAVLJE ZAHTJEVA – PODACI O POREZNOM OBVEZNIKU 7
AUTOMATSKI POPUNJENA POLJA ZAHTJEVA 8
PORUKE NA ZAHTJEVU ZA PRIGOVOR/ŽALBU 9
OSTALE FUNKCIONALNOSTI KOD POPUNJAVANJA ZAHTJEVA ZA PRIGOVOR/ŽALBU 13
SLANJE ZAHTJEVA ZA PRIGOVOR/ŽALBU 13
PREGLED PODNESENIH ZAHTJEVA 15
MOGUĆNOSTI NA PREGLEDU PODNESENIH ZAHTJEVA 16
OTVORI DOKUMENT 16
PRIKAŽI DETALJE DOKUMENTA 16
PREUZMI DOKUMENT 17
PRIKAŽI STATUSE DOKUMENTA 17
PREUZMI POTVRDU ZAPRIMANJA 18
NAKNADNA DOSTAVA PRILOGA 19
ODUSTANI OD ZAHTJEVA 19
PRIJAVA PROBLEMA U SUSTAVU ePOREZNA 21

Financira Europska unija NextGenerationEU

UVOD

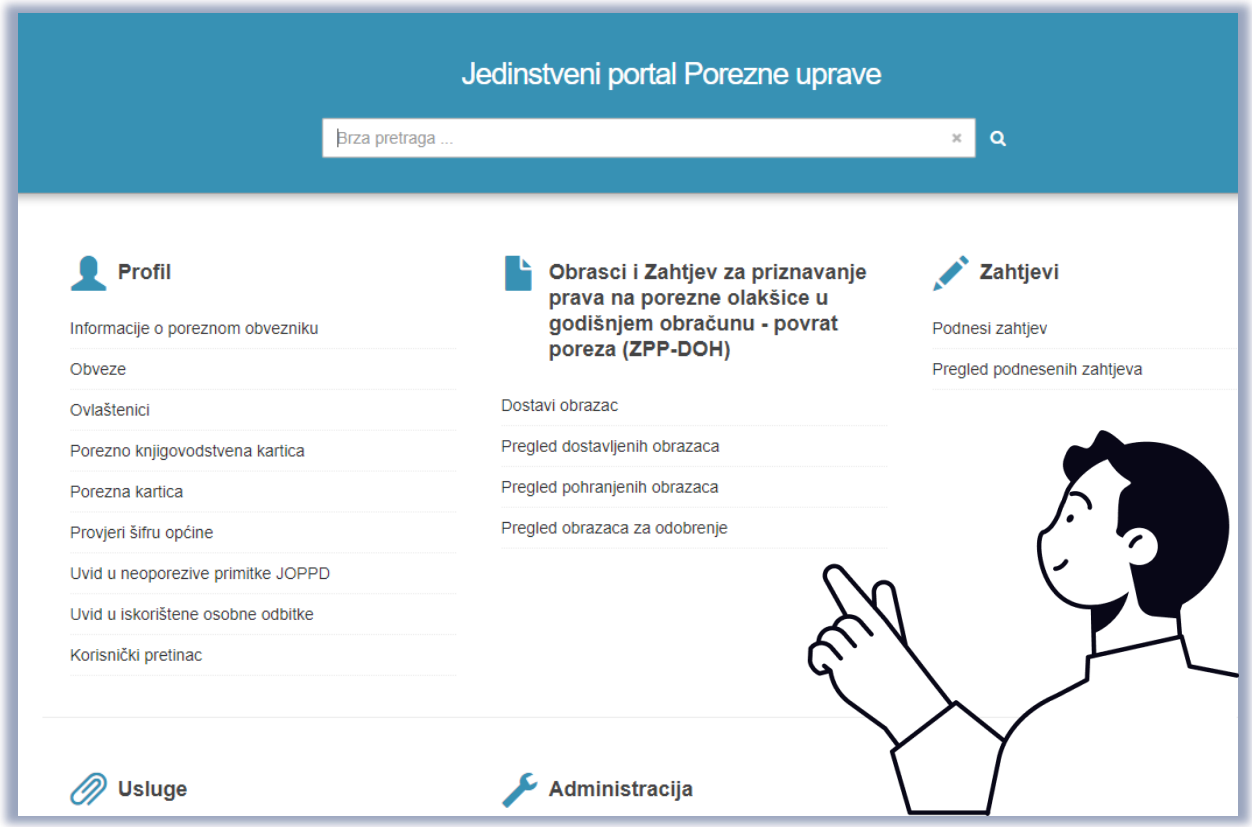
Sustav ePorezna središnje je mjesto na kojem porezni obveznici mogu pristupiti elektroničkim uslugama Porezne uprave putem poveznice:

https://e-porezna.porezna-uprava.hr

Porezni obveznici putem ePorezne mogu podnositi „Zahtjev za prigovor/žalbu".
Pregled podnesenih zahtjeva (uz mogućnosti naknadne dostave priloga ili odustajanja od zahtjeva) dostupan je na mPoreznoj.

POČETNA STRANICA

Nakon uspješne prijave u ePorezna sustav otvara se početna stranica sustava.

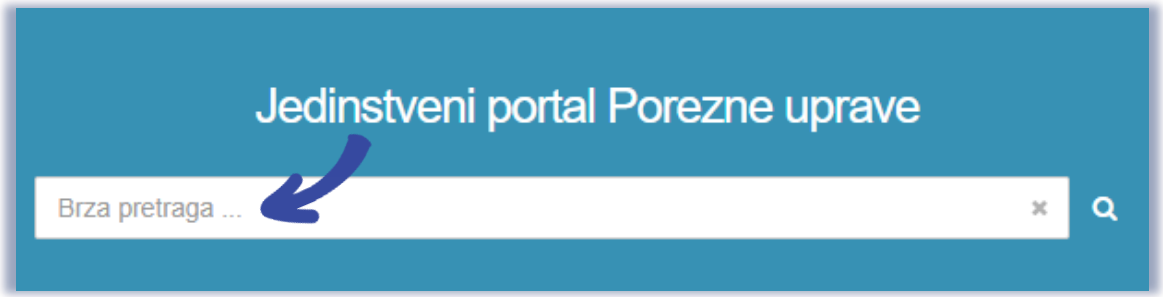


Početna stranica

ULAZ U APLIKACIJU ZAHTJEVA ZA PRIGOVOR/ŽALBU

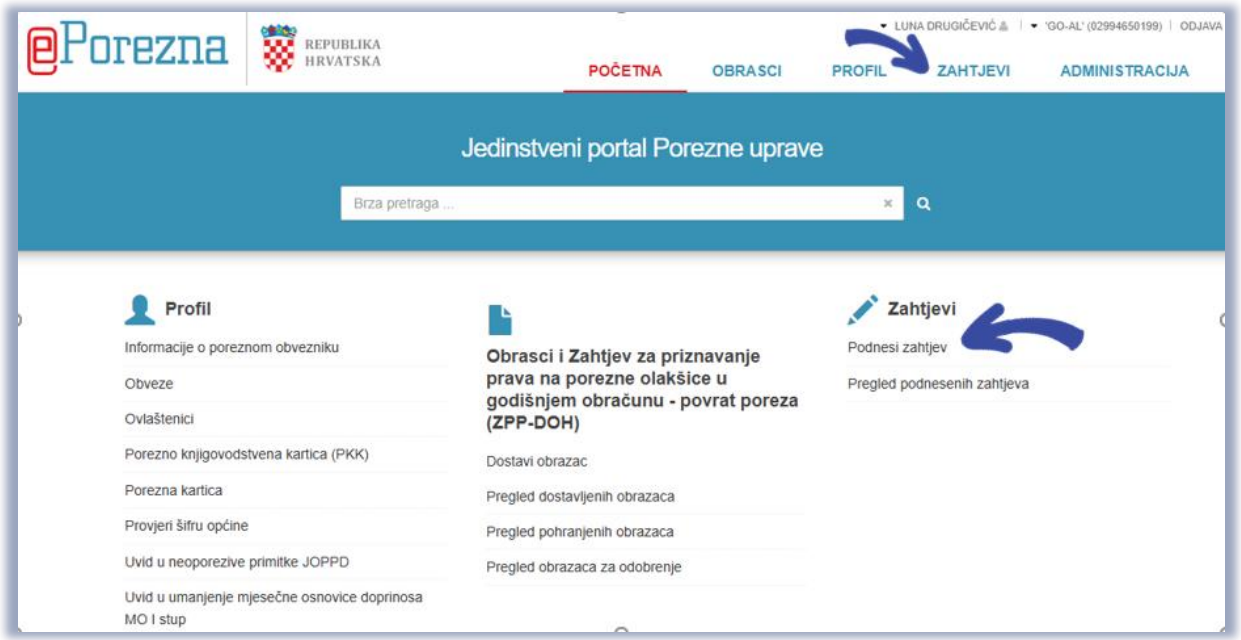
Početna stranica ePorezna sustava sadrži različite module i opcije, a ulazak u Zahtjev za prigovor/žalbu omogućen je na jedan od idućih načina:

- **Brza pretraga**: omogućava korisniku sustava pristup traženom sadržaju kroz brzi izbornik funkcionalnosti u ePoreznoj.
    - Upisuje se „Zahtjev za prigovor/žalbu" te se pojavljuje izbornik s filtriranim popisom usluga.
    - Potom se odabire opcija „Zahtjev za prigovor/žalbu" s popisa na rezultatima pretrage.



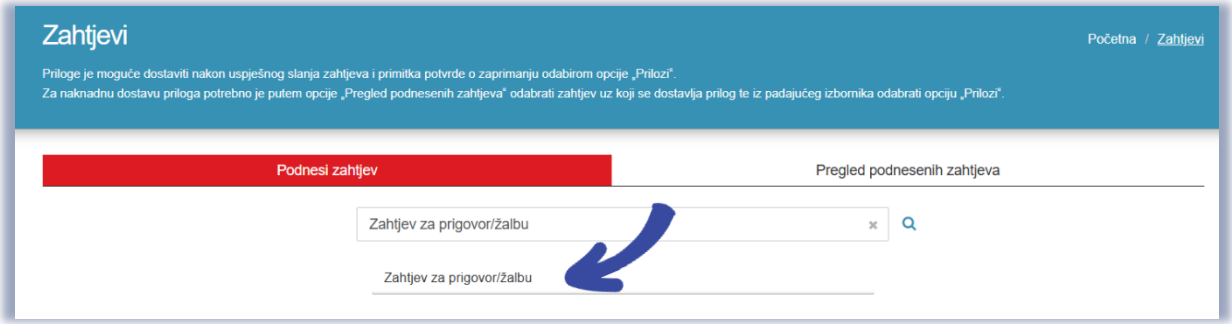
Ulazak u zahtjev putem opcije brze pretrage

- **Glavni izbornik**: sadrži poveznice na različite dijelove sustava koje su grupirane po određenim kategorijama unutar modula. Za Zahtjev za prigovor/žalbu potrebno je odabrati:
    - modul **Zahtjevi** na gornjem izborniku,
      ili
    - opciju **Podnesi zahtjev**, navedenu pod naslovom „Zahtjevi".



Odabir modula za podnošenje zahtjeva

Nakon ulaska u popis dostupnih zahtjeva na kartici „Podnesi zahtjev" odabire se Zahtjev za prigovor/žalbu s popisa. Klikom se odabere opcija „Zahtjev za prigovor/žalbu".



Odabir modula za popunjavanje Zahtjeva za prigovor/žalbu

VIDLJIVOST I DOSTUPNOST ZAHTJEVA ZA PRIGOVOR/ŽALBU



Ako korisnik nema ovlaštenje za kategoriju „Zahtjevi", modul neće biti vidljiv te korisnik neće biti u mogućnosti pristupiti unosu Zahtjeva za prigovor/žalbu.

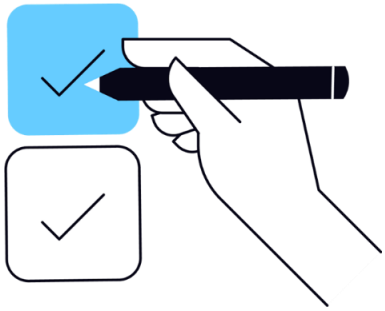


Ako porezni obveznik u Registru poreznih obveznika (u daljnjem tekstu „RPO") nije upisan kao fizička osoba ili građanin, ili nedostaje potrebno ovlaštenje, on neće biti u mogućnosti unositi Zahtjev za prigovor/žalbu. Sustav će pri pokušaju ulaska u aplikaciju zaustaviti otvaranje sučelja za unos te će javiti iduću obavijest:

„Poštovani, nemate pristup ovoj funkcionalnosti. Potrebno je provjeriti stanje u Registru poreznih obveznika za poreznog obveznika ili dodati ovlaštenje za pristup funkcionalnosti. Porezni obveznik Vam može omogućiti ovu funkcionalnost putem upravljanja ovlaštenjima."

U takvim je slučajevima potrebno ažurirati obveznika u Registru poreznih obveznika (RPO) ili dodijeliti ovlaštenje korisniku na poreznog obveznika, ovisno o slučaju.

ZAHTJEV ZA PRIGOVOR/ŽALBU

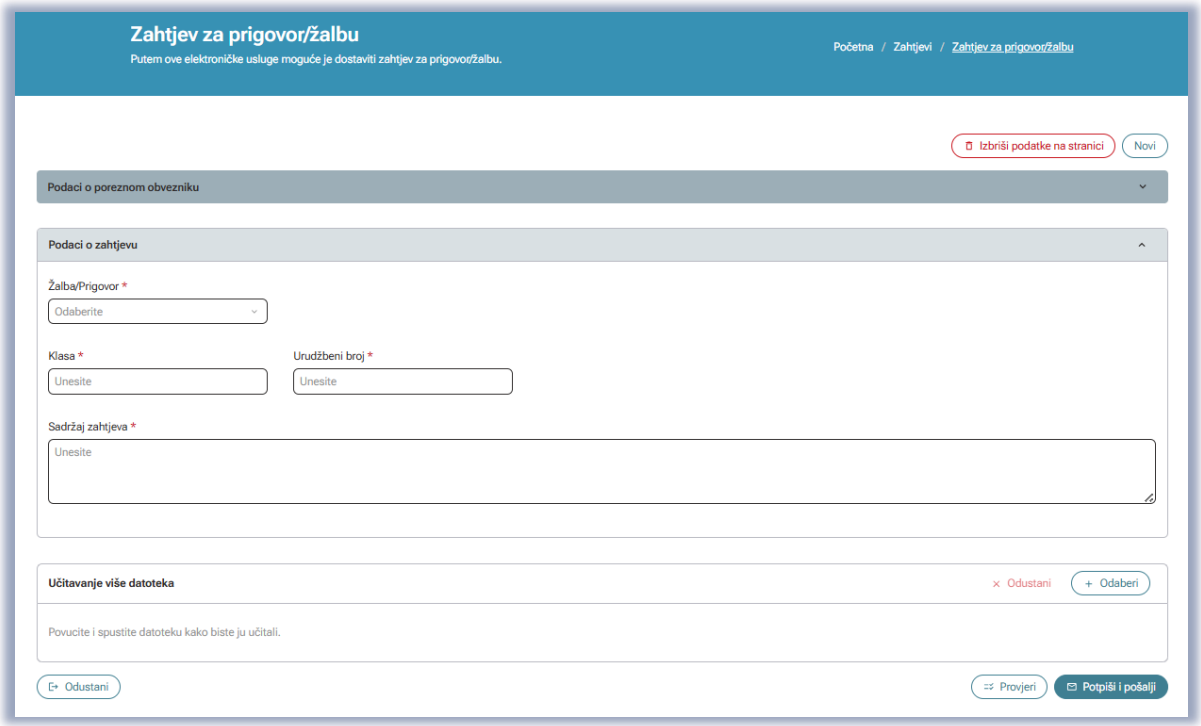


Elektronički zahtjev „Zahtjev za prigovor/žalbu“ može se ispuniti i podnijeti Poreznoj upravi.

Korisnik ima mogućnosti:

- podnijeti zahtjev,
- pregledati podnesene zahtjeve,
- dostaviti priloge uz zahtjev,
- odustati od zahtjeva.

POPUNJAVANJE ZAHTJEVA ZA PRIGOVOR/ŽALBU



Stranica unosa Zahtjeva za prigovor/žalbu

Odabirom *Zahtjeva za prigovor/žalbu* otvara se prikaz stranice unosa zahtjeva.

Niže je popis opcija koje su dostupne za taj zahtjev:

- popunjavanje podataka u zahtjevu,
- provjera unesenih podataka,
- slanje zahtjeva,
- otvaranje novog zahtjeva.

Niže je pregled dostupnih akcijskih gumbi na zahtjevu:

- **Izbriši podatke na stranici** – gumb koji briše sve ručno unesene podatke sa stranice unosa na kojem se korisnik trenutno nalazi



Gumb – „Izbriši podatke na stranici"

- **Novi** – gumb koji otvara potpuno novi unos zahtjeva, jednako kao da se prvi put otvara aplikacija za unos zahtjeva
  - Napomena: sustav će prilikom odabira ove opcije dati upozorenje korisniku odgovarajućom upozoravajućom porukom:
    „Otvaranjem novog zahtjeva izgubit ćete podatke koje niste pohranili na trenutnom zahtjevu. Jeste li sigurni da želite otvoriti novi zahtjev?"



Gumb – „Novi"

- **Odustani** – gumb koji vraća korisnika na prethodno sučelje, izvan unosa zahtjeva



Gumb – „Odustani"

- **Provjeri** – gumb koji provjerava podatke cijelog zahtjeva.



Gumb – „Provjeri"

- **Pošalji** – gumb koji služi za slanje obrasca.



Gumb – „Pošalji"

Zahtjev za prigovor/žalbu sastoji se od jedne stranice unosa.

ZAGLAVLJE ZAHTJEVA – PODACI O POREZNOM OBVEZNIKU

Početak unosa vezan je za popunjavanje kartice zaglavlja („Podaci o poreznom obvezniku") koja sadržava opće podatke o poreznom obvezniku.

Kartica „Podaci o poreznom obvezniku" je pri ulasku u zahtjev automatski sužena (odnosno, ne vide se detalji). Moguće ju je otvoriti odabirom opcije za rastvaranje kartice koja je smještena u gornjem desnom uglu kartice.

Podaci o poreznom obvezniku popunjavaju se automatski prema podacima iz Informacijskog sustava Porezne uprave i kod određenih podataka onemogućena je promjena od strane korisnika.

Financira Europska unija NextGenerationEU

AUTOMATSKI POPUNJENA POLJA ZAHTJEVA

Određena polja na zahtjevu popunjavaju se automatski od strane sustava, to jest, prema logičkim pravilima na zahtjevu ili prema podacima iz Informacijskog sustava Porezne uprave.

Sljedeći podaci na zahtjevu imaju automatski popunjene vrijednosti i oni se ne mogu promijeniti ručnim unosom:

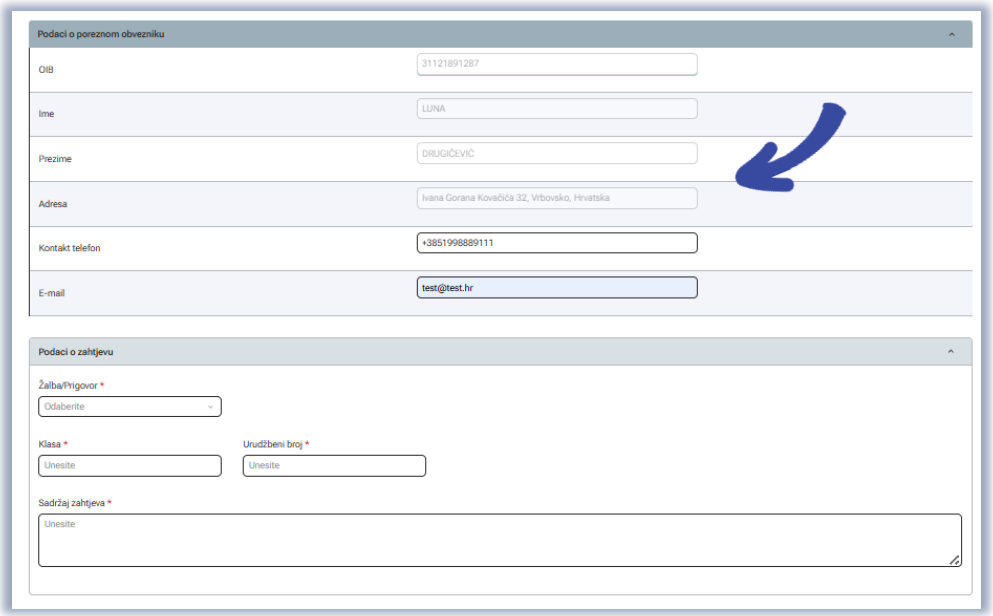
- Podaci o poreznom obvezniku: *OIB*
- Podaci o poreznom obvezniku: Ime
- Podaci o poreznom obvezniku: Prezime
- Podaci o poreznom obvezniku: *Adresa*

Polja onih podataka koji se ne mogu mijenjati označena su sivom bojom.

Za određene podatke slobodan je unos podataka i oni se mogu promijeniti ručnim unosom:

- Podaci o poreznom obvezniku: *Kontakt telefon*
  - Napomena: vrijednost mora biti upisana u formatu „+385xx…".
- Podaci o poreznom obvezniku: *Email*
  - Napomena: vrijednost mora biti upisana u formatu „tekst@tekst.tekst".
- Zahtjev za prigovor/žalbu: *Žalba/Prigovor*
  - Napomena: vrijednost mora biti formalno ispravna. Odabir s padajućeg izbornika kalendara ili ručni unos.
- Zahtjev za prigovor/žalbu: *Klasa*
  - Napomena: vrijednost mora biti formalno ispravna. Ručni unos vrijednosti.
- Zahtjev za prigovor/žalbu: *Urudžbeni broj*
  - Napomena: vrijednost mora biti formalno ispravna. Ručni unos vrijednosti.
- Zahtjev za prigovor/žalbu: *Zahtjev*
  - Napomena: ručni unos teksta.

Sva polja koja su obavezna za unos označena su s crvenom zvjezdicom (*) pokraj naziva polja.



Automatski popunjena polja na zahtjevu koja se ne mogu mijenjati

U slučaju unosa formalno neispravnog podatka, sustav će javiti odgovarajuću poruku greške.

PORUKE NA ZAHTJEVU ZA PRIGOVOR/ŽALBU

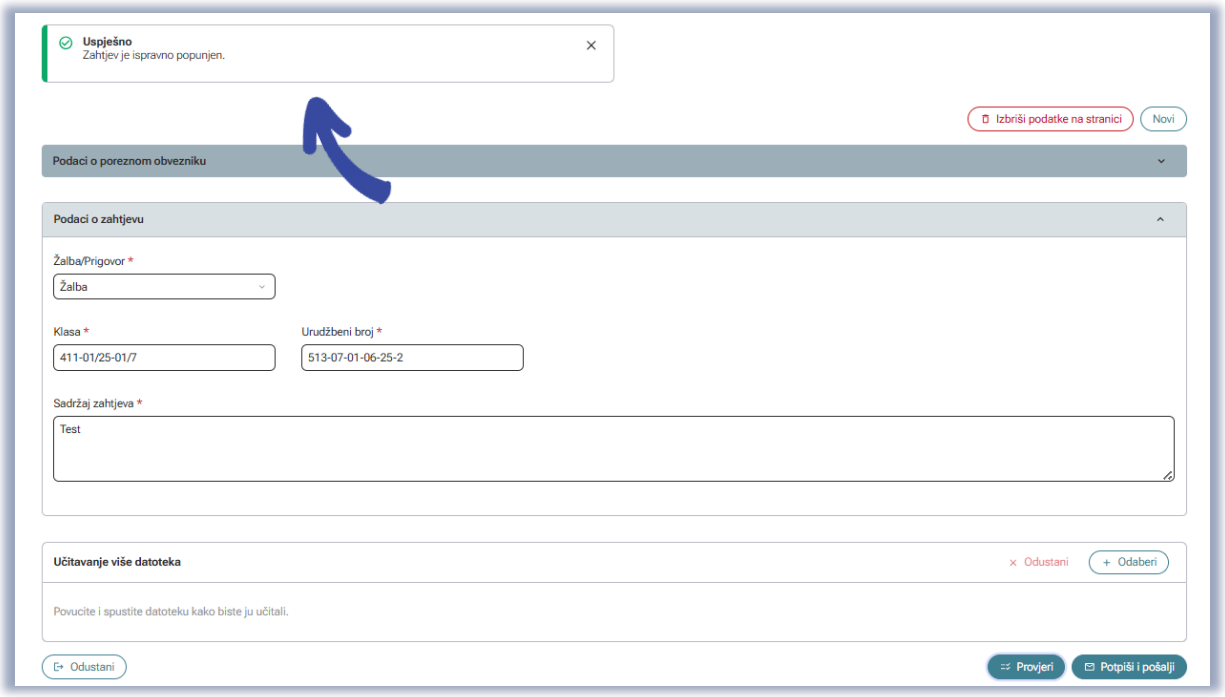
Nakon što je zahtjev potpuno popunjen potrebno je odabrati gumb „Provjeri“. Ako postoje formalne, logičke ili matematičke greške na zahtjevu, javit će se odgovarajuće poruke na ekranu.

Crvene poruke u aplikaciji su restriktivne (onemogućeno je slanje zahtjeva dok se greška ne ispravi).

Žute poruke su upozoravajuće (ne sprječavaju slanje zahtjeva).

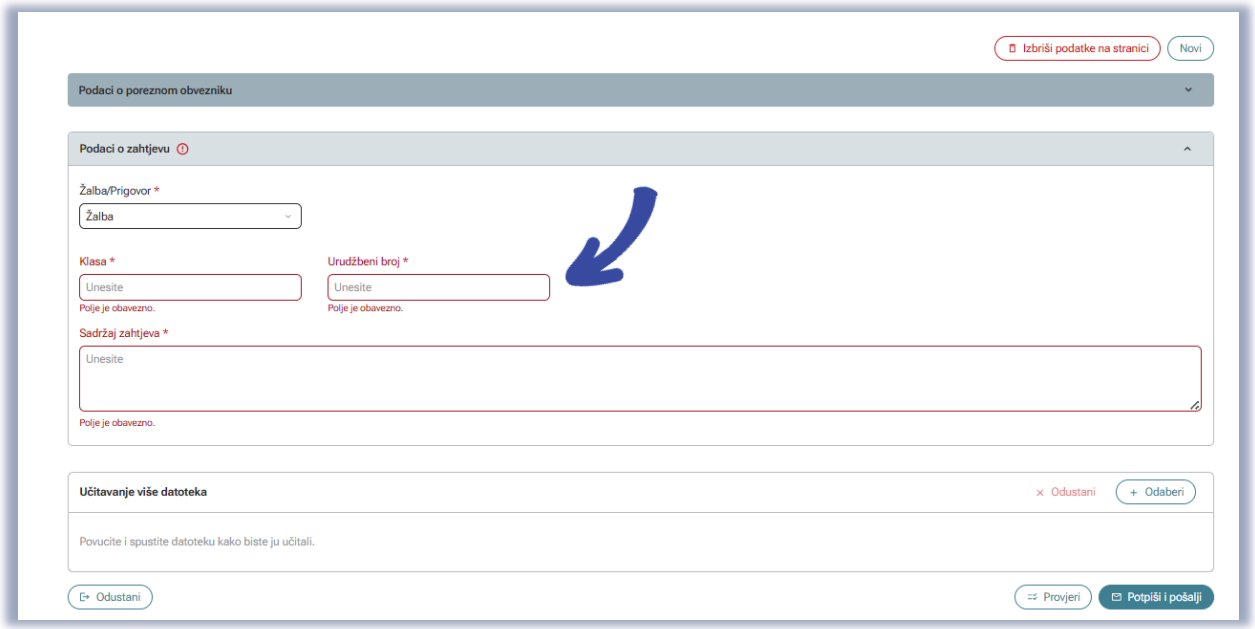
Plave poruke su informativne (ne sprječavaju slanje zahtjeva).

Zelene poruke su poruke potvrde (zahtjev je ispravan).



Primjer poruke

U slučaju grešaka koja se odnose na točno određeno polje na zahtjevu, prikazuje se tekst poruke odmah ispod retka na koji se odnosi.



Primjer poruke ispod unosnog polja

Nakon ispravka svih grešaka ponovno se odabire gumb „Provjeri". U slučaju ispravnog zahtjeva, javlja se poruka „Uspješno - Podaci su ispravni."

Zahtjev je spreman za slanje, što je opisano u idućem poglavlju.

Niže su navedene moguće poruke te opis rješenja za one poruke koje sadrže opis greške u podacima zahtjeva.

Često postavljana pitanja za poruke Zahtjeva za prigovor/žalbu	
Poruka/ opis rješenja	Opis poruke
001	Greška Došlo je do pogreške.
Opis rješenja:	Potrebno je javiti se tehničkoj podršci ePorezne.
002	Greška Greška prilikom dohvata podataka iz RPO.
Opis rješenja:	Potrebno je javiti se tehničkoj podršci ePorezne.
003	Molimo provjerite Kontakt telefon. Uneseni Kontakt telefon nije ispravan.
Opis rješenja:	Korisnik mora unijeti formalno ispravan podatak za telefonski broj u polje „Kontakt telefon“, tj. podatak u formatu „+385xx…“.
004	Molimo provjerite E-mail. Uneseni E-mail nije ispravan.
Opis rješenja:	Korisnik mora unijeti formalno ispravan podatak za email u polje „E-mail“, tj. podatak u formatu „tekst@tekst.tekst“.
005	Obavezno polje.
Opis rješenja:	Korisnik obavezno mora unijeti podatak u polje ispod kojeg se javlja ova poruka.
006	Polje je obavezno.
Opis rješenja:	Korisnik obavezno mora unijeti tekst u polje „Sadržaj zahtjeva“.
007	Polje je obavezno.
Opis rješenja:	Korisnik obavezno mora unijeti vrijednost u polje „Urudžbeni broj“.
008	Polje je obavezno.

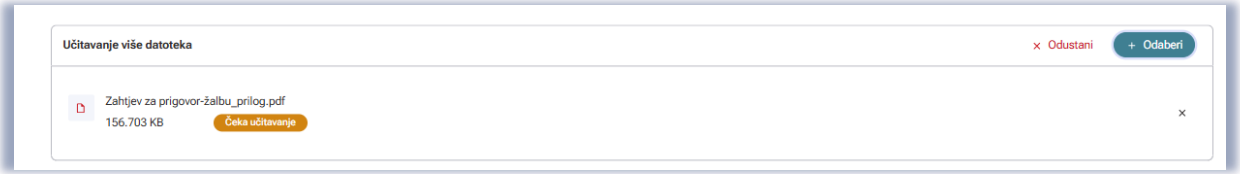
Financira Europska unija NextGenerationEU

Opis rješenja:	Korisnik obavezno mora unijeti vrijednost u polje „Klasa“.
009	Polje je obavezno.
Opis rješenja:	Korisnik obavezno odabrati vrijednost iz padajućeg izbornika za „Prigovor/Žalbu“.
010	Greška Klasa nije u ispravnom formatu.
Opis rješenja:	Potrebno je unijeti formalno ispravnu „Klasu“ na zahtjevu. Primjer ispravne klase: UP/I-410-20/2017-05/01 ili UP/I-410-20/17-05/01“
011	Greška Urudžbeni broj nije u ispravnom formatu
Opis rješenja:	Potrebno je unijeti formalno ispravan „Urudžbeni broj“ na zahtjevu. Primjer ispravnog Urudžbenog broja: 513-07-04-01/2017-8 ili 513-07-04-01/17-8
012	Greška Nije moguće podnijeti Zahtjev za žalbu za poreznog obveznika sa Zahtjeva. Porezni obveznik sa zahtjeva nije stranka u postupku za upisanu KLASU.
Opis rješenja:	Potrebno je dodati poreznog obveznika sa zahtjeva kao stranku na zahtjevu.

OSTALE FUNKCIONALNOSTI KOD POPUNJAVANJA ZAHTJEVA ZA PRIGOVOR/ŽALBU

Omogućena je i dostava priloga (u PDF obliku) uz zahtjev.

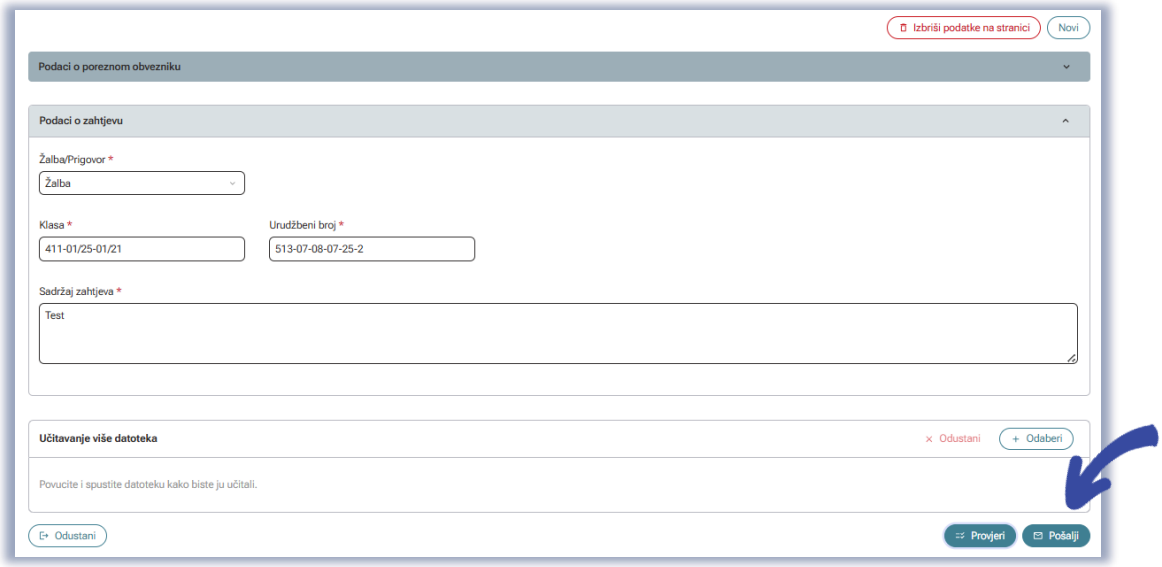
Prilog mora biti veličine do 5MB i mora biti u PDF obliku.



Dostava priloga

SLANJE ZAHTJEVA ZA PRIGOVOR/ŽALBU

Ispravan zahtjev potrebno je elektronički poslati u Poreznu upravu na daljnju obradu podataka. Slanje se izvršava odabirom gumba „Pošalji".

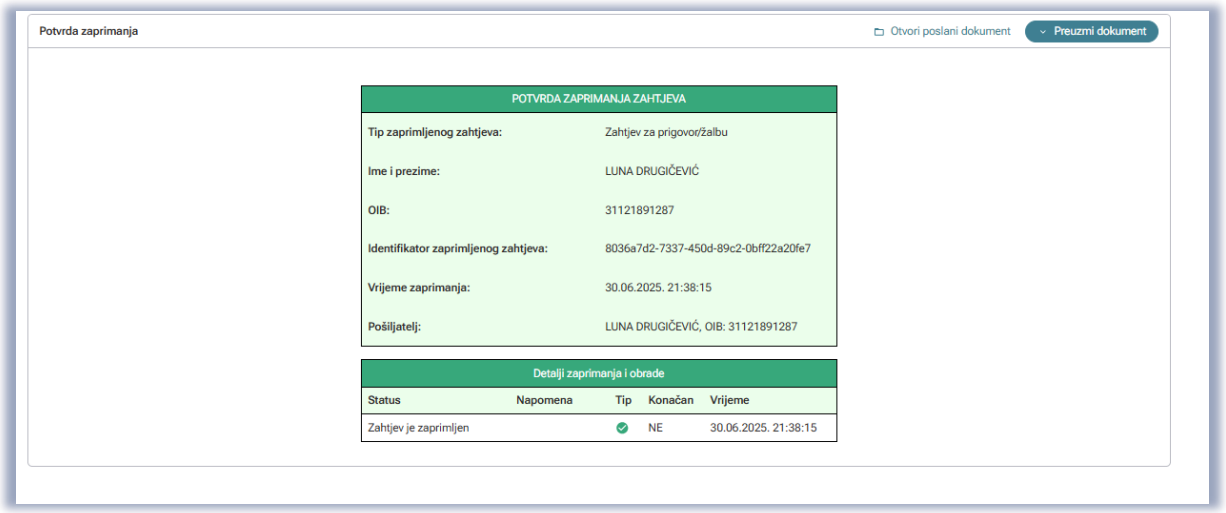


Slanje zahtjeva

Nakon slanja zahtjeva u ePorezna sustav zahtjev je predan na daljnju obradu od strane Porezne uprave.

Nakon slanja zahtjeva dobiva se poruka o uspjehu te su prikazani podaci o uspješno podnesenom zahtjevu. Moguće je odmah otvoriti ili preuzeti dokument potvrde zaprimanja u PDF ili XML obliku.

Financira Europska unija NextGenerationEU

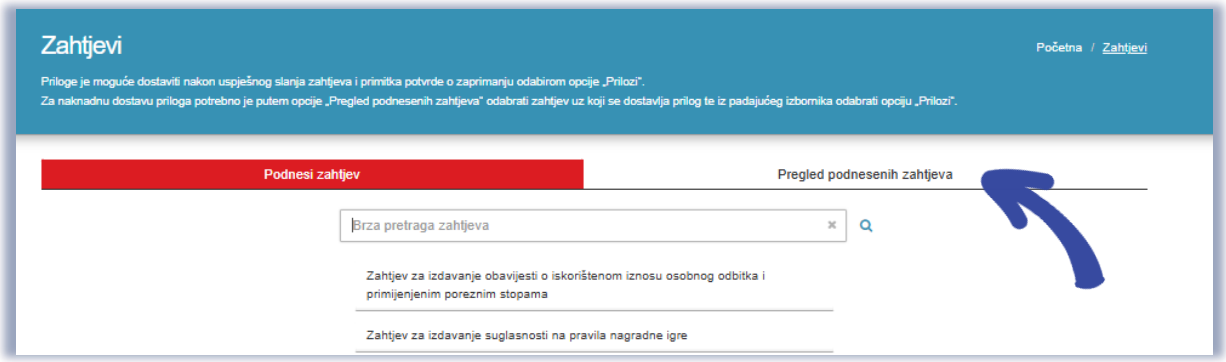


Potvrda zaprimanja zahtjeva

Pregled statusa obrade podnesenog zahtjeva opisano je u idućem poglavlju, „PREGLED PODNESENIH ZAHTJEVA".

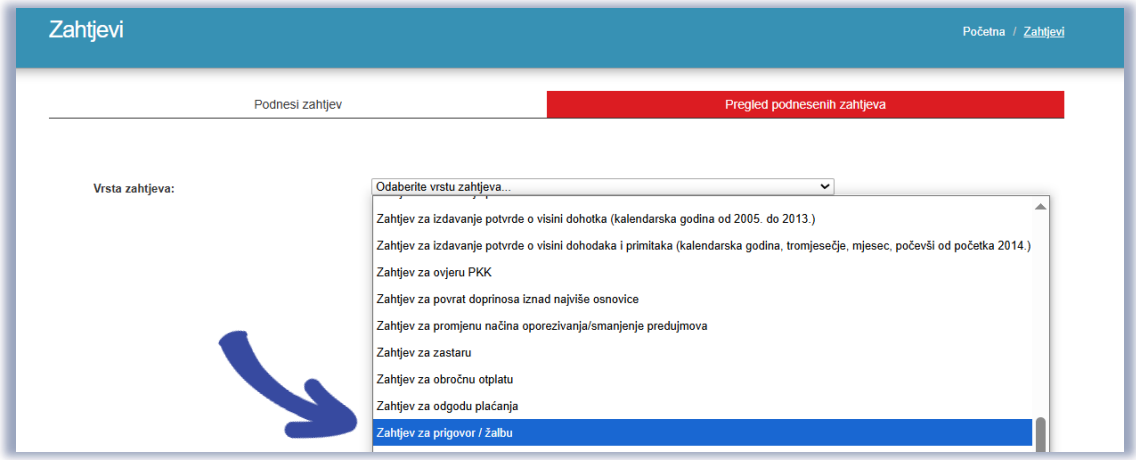
PREGLED PODNESENIH ZAHTJEVA

Nakon ulaska u popis dostupnih zahtjeva na kartici „Zahtjevi" odabire se opcija „Pregled podnesenih zahtjeva" na kartici na vrhu ekrana.



Ulazak u zahtjev putem opcije popisa zahtjeva

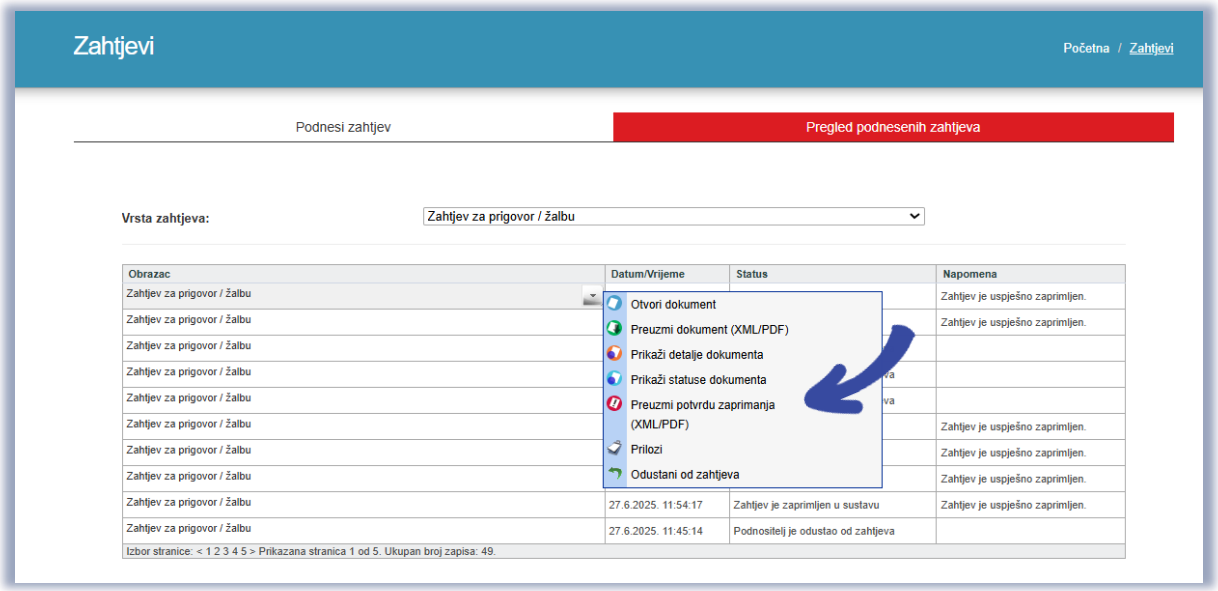
Na ekranu za pregled podnesenih zahtjeva odabire se „Zahtjev za prigovor/žalbu" s padajućeg izbornika „Vrsta zahtjeva".



Odabir Zahtjeva za prigovor/žalbu na pregledu podnesenih zahtjeva

Na listi rezultata vidljivi su vrijeme zadnjeg ažuriranja statusa zahtjeva te status obrade zahtjeva.

Na listi rezultata moguće je odabrati pojedini redak i otvoriti padajući izbornik s listom opcija za pregled.



Pregled podnesenih zahtjeva

MOGUĆNOSTI NA PREGLEDU PODNESENIH ZAHTJEVA

Korisnik ima različite mogućnosti na pregledu podnesenih zahtjeva. U daljnjem tekstu je opisano kako:

- otvoriti podneseni zahtjev,
- pregledati detalje dokumenta zahtjeva,
- preuzeti podneseni zahtjev u XML ili PDF obliku,
- pregledati status obrade zahtjeva,
- preuzeti potvrdu zaprimanja zahtjeva u XML ili PDF obliku
- naknadno dostaviti priloge
- odustati od zahtjeva.

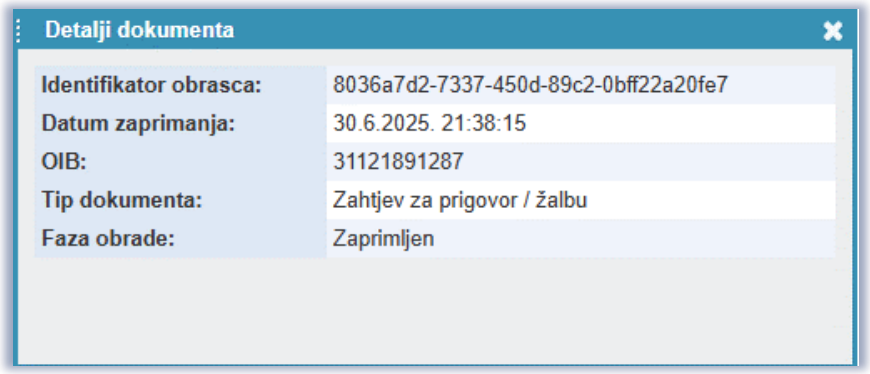


OTVORI DOKUMENT

Na gumb „Otvori dokument“ ( ) otvara se podneseni zahtjev u PDF formatu dokumenta. Moguće je vidjeti sva popunjena polja na zahtjevu.

PRIKAŽI DETALJE DOKUMENTA

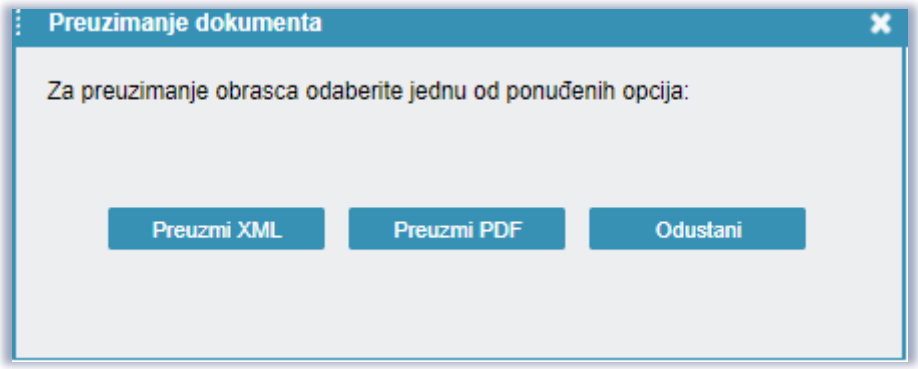
Na gumb „Prikaži detalje dokumenta“ ( ) otvara se skočni prozor s detaljima podnesenog zahtjeva. Moguće je vidjeti jedinstveni identifikator, datum zaprimanja, OIB obveznika, tip dokumenta i fazu obrade.



Opcija „Prikaži detalje dokumenta"

PREUZMI DOKUMENT

Na gumb „Preuzmi dokument" ( ) otvara se skočni prozor za preuzimanje podnesenog zahtjeva. Moguće je odabrati gumb „Preuzmi XML" za .xml format datoteke, gumb „Preuzmi PDF" za .pdf format datoteke ili gumb „Odustani" za povratak bez preuzimanja datoteke.



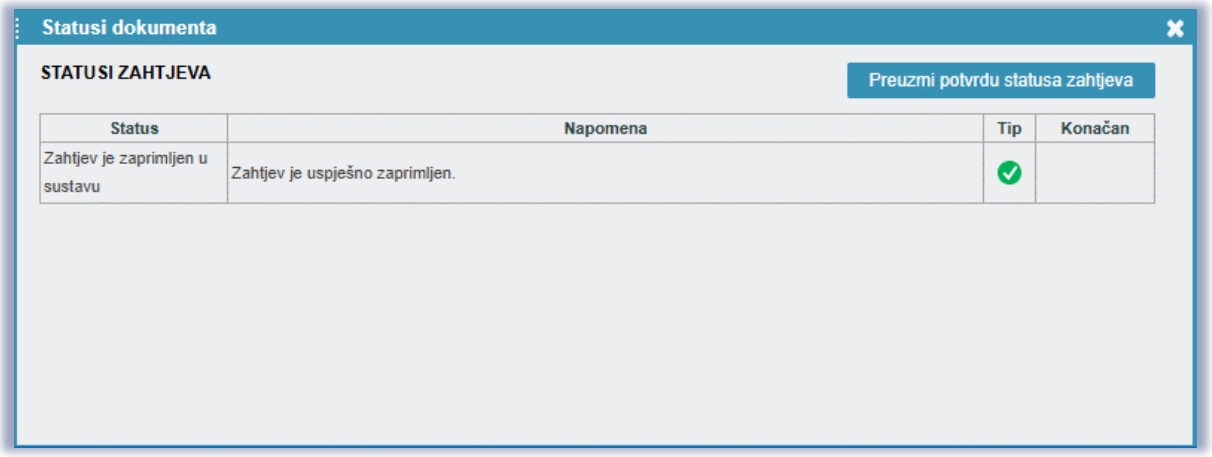
Opcija „Preuzmi dokument (PDF/XML)"

PRIKAŽI STATUSE DOKUMENTA

Na gumb „Prikaži statuse dokumenta" ( ) otvara se skočni prozor za pregled svih statusa podnesenog zahtjeva. Vidljivi su statusi za zahtjev:

- U koloni „Status" zahtjev je inicijalno u statusu „je zaprimljen" (odnosno čeka obradu), potom se status mijenja ovisno o zadnjem aktualnom statusu obrade.
- U koloni „Napomena" upisane su dodatne informacije o statusu koje upisuje službenik Porezne uprave.
- U koloni „Konačan" vidljiva je napomena o tome je li status obrade konačan (odnosno ne postoje daljnji koraci obrade i postupak obrade je završen).
- U koloni „Vrijeme" vidljiv je datum i vrijeme ažuriranja statusa.

Financira Europska unija NextGenerationEU

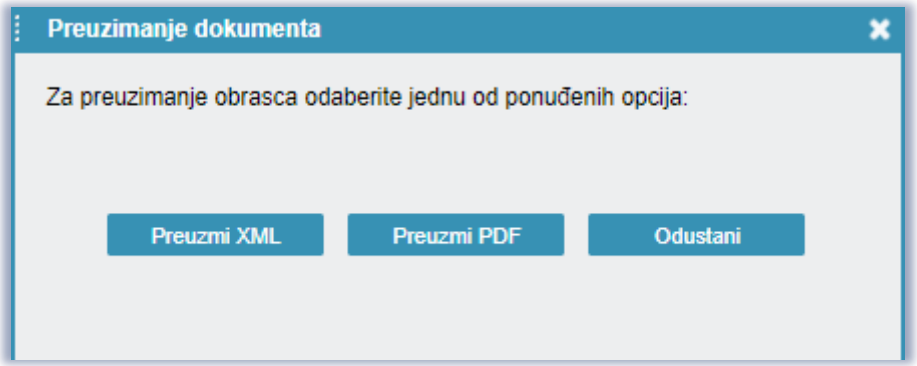


Opcija „Prikaži statuse dokumenta"

Na gumb „Preuzmi potvrdu statusa zahtjeva" moguće je preuzeti dokument s ispisom svih statusa podnesenog zahtjeva.

PREUZMI POTVRDU ZAPRIMANJA

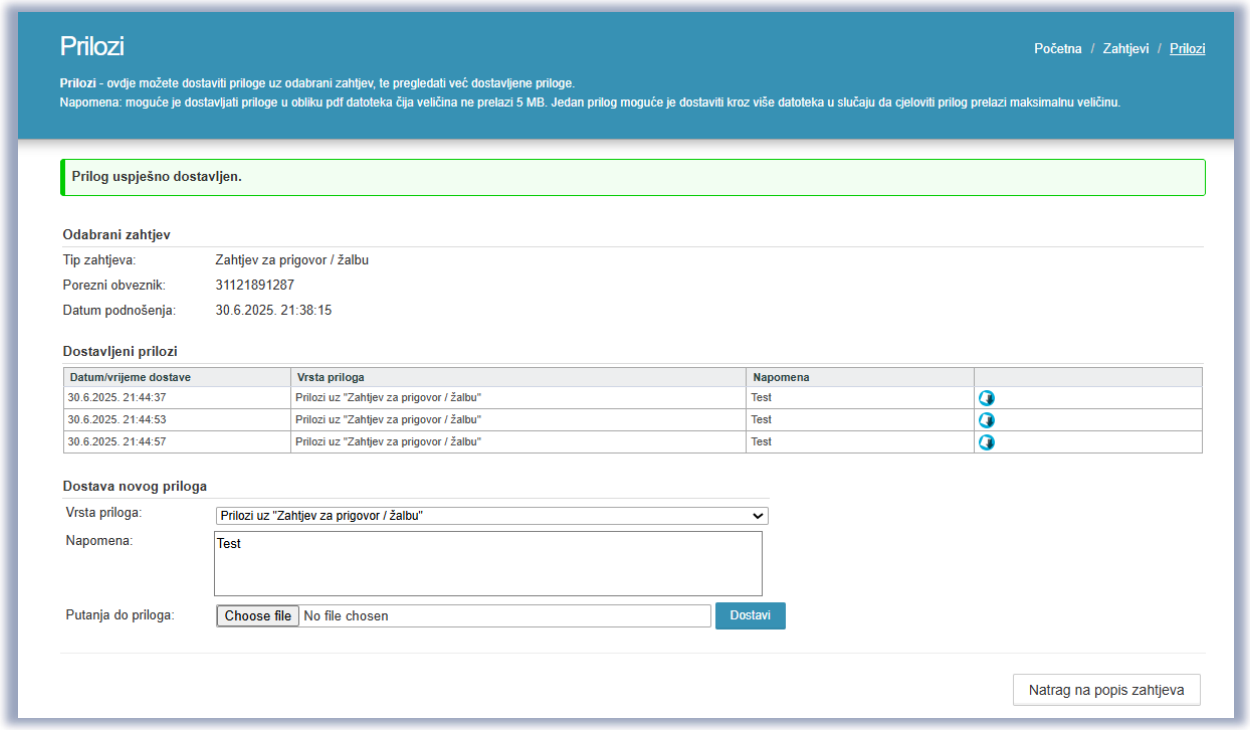
Na gumb „Preuzmi potvrdu zaprimanja" ( ) otvara se skočni prozor za preuzimanje potvrde zaprimanja podnesenog zahtjeva. Moguće je odabrati gumb „Preuzmi XML" za .xml format datoteke, gumb „Preuzmi PDF" za .pdf format datoteke ili gumb „Odustani" za povratak bez preuzimanja datoteke.



Opcija „Preuzmi potvrdu zaprimanja (PDF/XML)",

NAKNADNA DOSTAVA PRILOGA

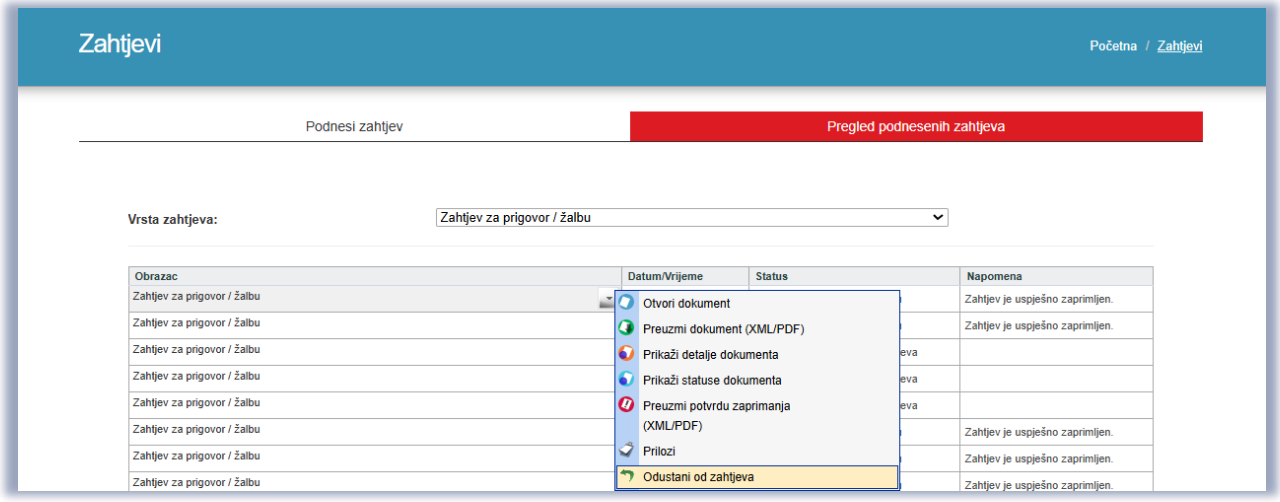
Na gumb „Prilozi“ ( ) otvara se skočni prozor za naknadnu dostavu priloga uz podneseni zahtjev.



Naknadna dostava priloga

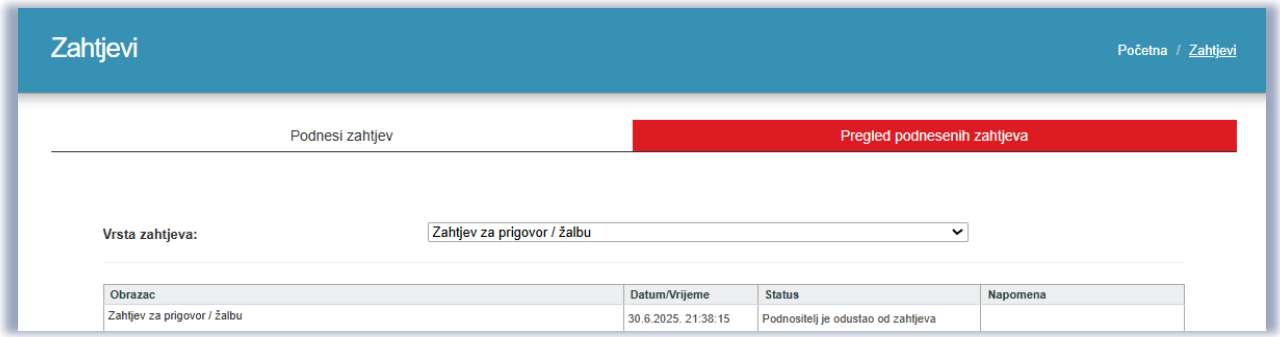
ODUSTANI OD ZAHTJEVA

Na gumb „Odustani od zahtjeva“ ( ) korisnik može odustati od zahtjeva, pri čemu se javlja odgovarajuća poruka o uspjehu te se ažurira status obrade u „Podnositelj je odustao od zahtjeva“.



Odustanak od zahtjeva

Financira Europska unija NextGenerationEU

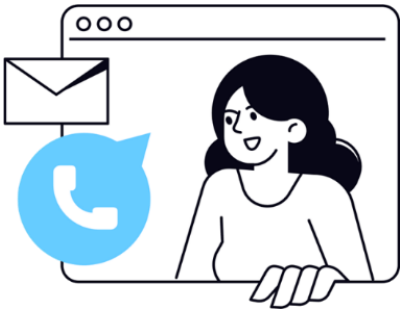


Podnositelj je odustao od zahtjeva

PRIJAVA PROBLEMA U SUSTAVU ePOREZNA

U slučaju nastanka problema u sustavu ePorezna, moguće je dostaviti upit putem sučelja „Pišite nam“, na poveznici

https://pisitenam.porezna-uprava.hr/ili putem mobilne aplikacije mPorezna.





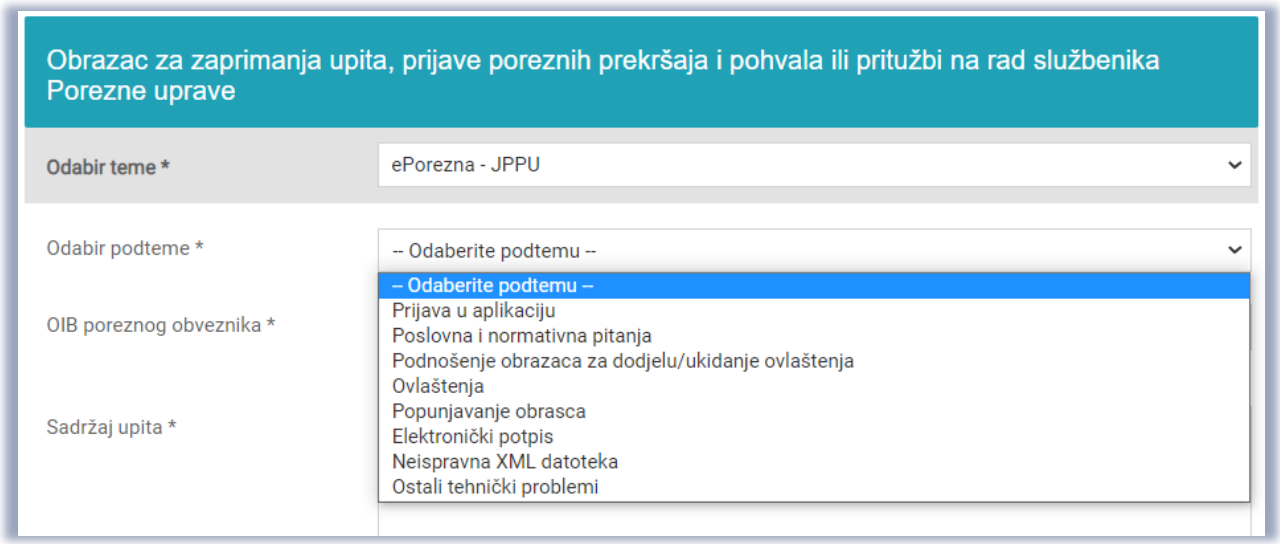
Odabir teme

Prvo se popunjava „Odabir teme“ s padajućeg izbornika: potrebno je odabrati temu „ePorezna – JPPU“. Otvaraju se ostala polja za popunjavanje upita.

Financira Europska unija NextGenerationEU

U polju „Odabir podteme“ s padajućeg izbornika se odabire odgovarajuća kategorija gdje nastupa problem:

- Prijava u aplikaciju
- Poslovna i normativna pitanja
- Podnošenje obrazaca za dodjelu/ukidanje ovlaštenja
- Ovlaštenja
- Popunjavanje obrasca
- Elektronički potpis
- Neispravna XML datoteka
- Ostali tehnički problemi.

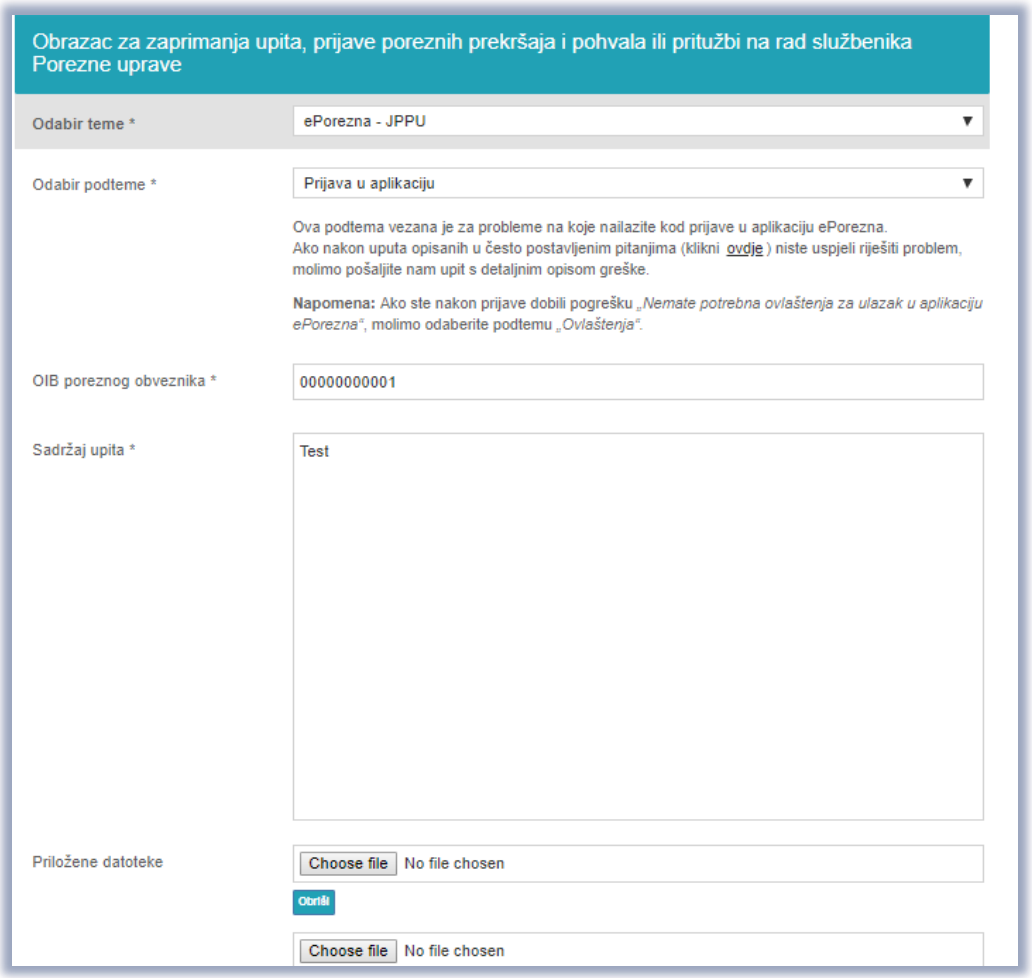


Odabir podteme

U polje „OIB poreznog obveznika“ upisuje se OIB obveznika za kojeg se prijavljuje problem.

U polje „Sadržaj upita“ upisuje se opis problema.

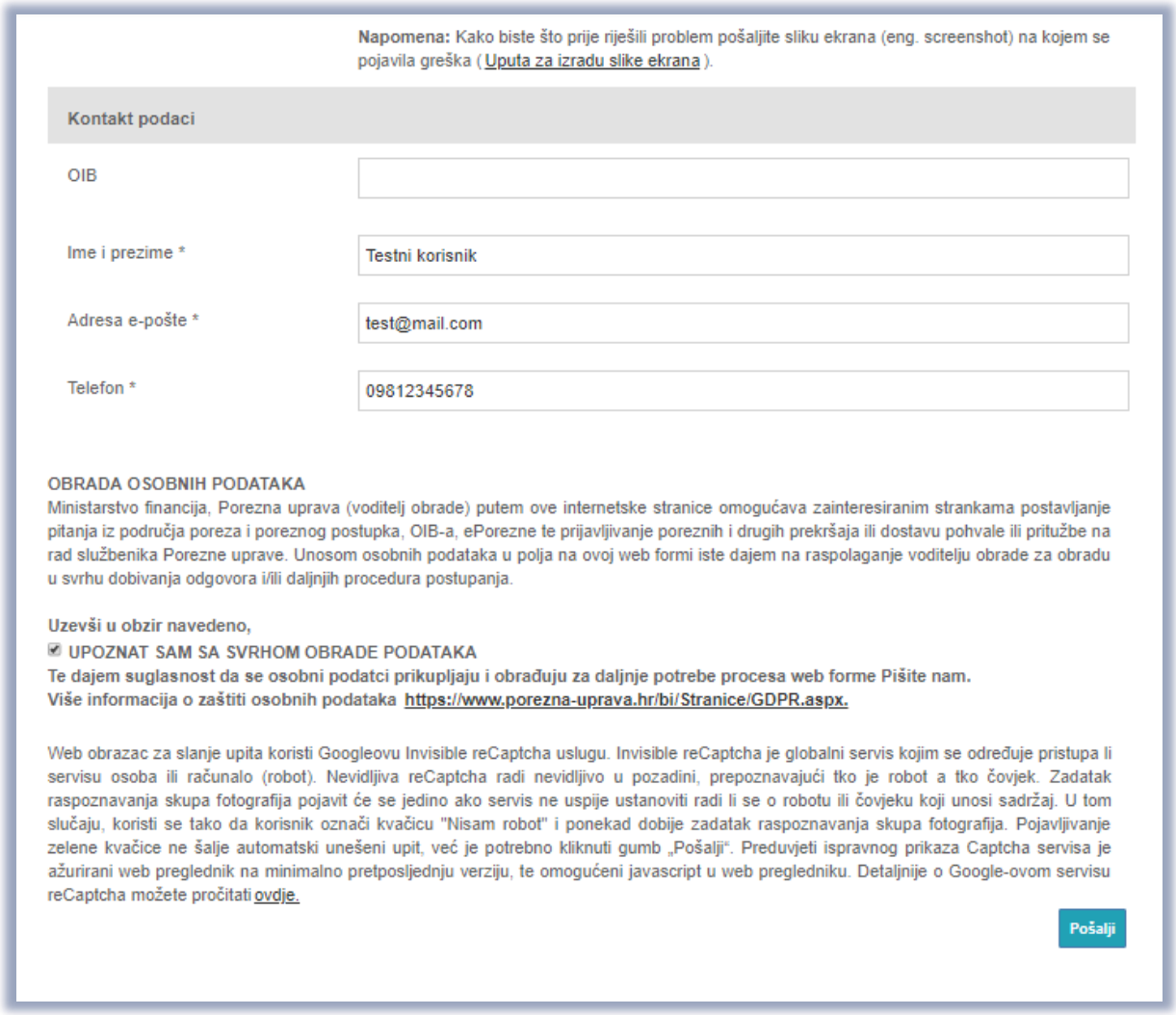
U polje „Priložene datoteke“ prilažu se dokumenti koji pomažu pri bržem rješavanju upita: osobito su korisne slike ekrana (*screenshot*) gdje je vidljiva greška ili problem.



Dio upita vezan za prijavu problema

U dijelu prijave „Kontakt podaci“ popunjavaju se polja OIB, ime i prezime, adresa e-pošte te telefon.

Također je potrebno dati suglasnost za prikupljanje i obradu osobnih podataka za daljnje potrebe procesa web forme Pišite nam, „UPOZNAT SAM SA SVRHOM OBRADE PODATAKA“, odabirom *checkbox* polja uz izjavu o suglasnosti.

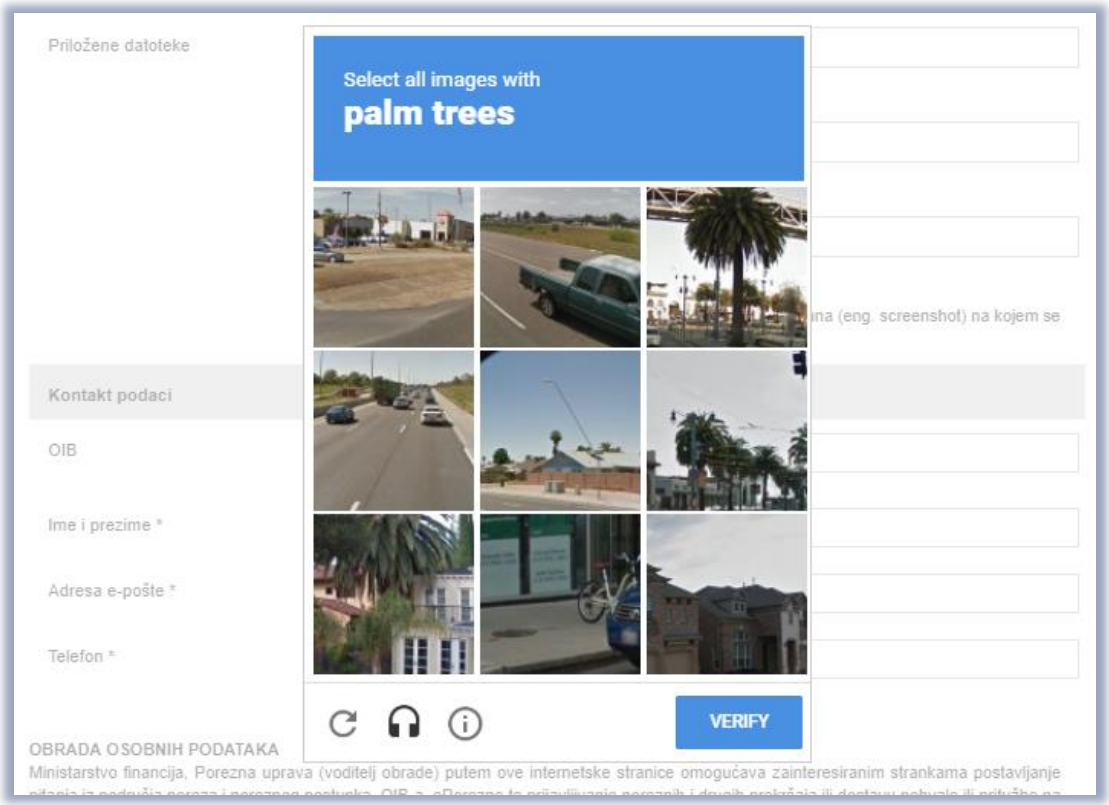


Dio upita vezan uz kontakt te suglasnost

Na kraju je potrebno odabrati gumb „Pošalji“.

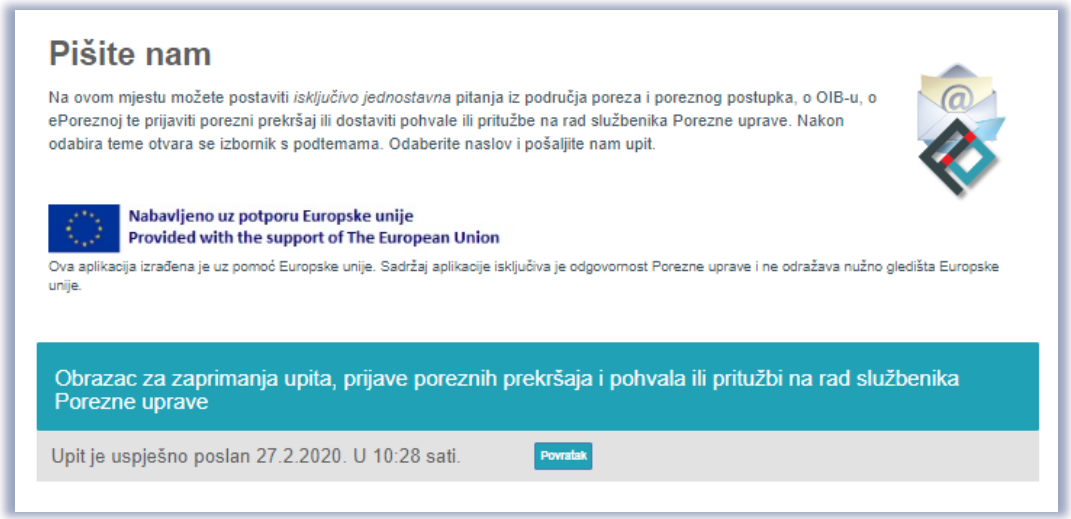
Prikazat će se cijela popunjena forma upita, nakon čega je potrebno još jednom odabrati gumb „Pošalji“.

Tada će biti potrebno popuniti captcha upit za verifikaciju i odabrati gumb „Verify“.



Captcha provjera

Na kraju se javi poruka o uspješnosti slanja upita. Na upit će se odgovoriti u najkraćem mogućem roku.



Uspjeh slanja upita