

Sveučilište u Zagrebu  
Pravni fakultet



Upute za e-podršku

Zagreb, 2025.

# VAŽNO!

Radi bržeg i učinkovitijeg rješavanja studentskih zahtjeva koristi se **elektronički sustav za podnošenje i praćenje zahtjeva (e-podrška)**.

Komunikacija sa Studentskom službom se odvija **elektronički**.

Na temelju obavijest Studentske službe, izmjene i dopune podnesenog zahtjeva provode se na jednaki način.

Svaki zahtjev se vodi pod jedinstvenim brojem i **uvijek** je moguće vidjeti tijekom postupka.

Studenti su **obvezni** zahtjeve podnositi putem sustava e-podrške.

## Korak 1. Prijava na e-podršku

E-podršci se pristupa pomoću internetskog preglednika putem poveznice [e-podrška](#).

Moguće je odabrati hrvatski jezik ili engleski jezik sučelja odabirom jedne od opcija (slika 1.).



**Pravni fakultet Sveučilišta u Zagrebu**  
Sustav za e-podršku

Sign In

Support Center Home Open a New Ticket Check Ticket Status

## Dobrodošli na sustav za e-podršku Pravnog fakulteta Sveučilišta u Zagrebu

Radi bržeg i produktivnijeg rješavanja studentskih administrativnih upita, molbi i drugih zahtjeva, na studijima Pravnog fakulteta Sveučilišta u Zagrebu koristi se elektronički sustav za podnošenje i praćenje zahtjeva. Sustavu se pristupa na adresi <https://podrska.pravo.hr>

Studenti **su dužni** svoje zahtjeve postavljati uporabom ovog sustava.

**Prednost** podnošenja zahtjeva putem sustava za e-podršku je u tome što se sva komunikacija odvija elektronički. Ako je podneseni zahtjev nejasan ili je dokumentacija nepotpuna, studenti će biti brže obaviješteni da su potrebne izmjene ili nadopune, koje je opet moguće napraviti elektroničkim putem. Budući da se svaki zahtjev vodi pod jedinstvenim brojem, student podnositelj zahtjeva, administrativni djelatnici i uprava Fakulteta imaju u svakom trenutku uvid u stanje postupka.

**Prijava na sustav vrši se uporabom studentskog AAI identiteta.** Studenti koji nemaju AAI identitet ili se istim ne mogu koristiti i dalje mogu podnijeti svoje zahtjeve osobno putem referade. Zbog sigurnosti sustava, elektroničkim putem je moguće postavljati zahtjeve koji se tiču samog AAI sustava (promjena lozinke i slično), ali se generirani dokument po izradi preuzima osobno.

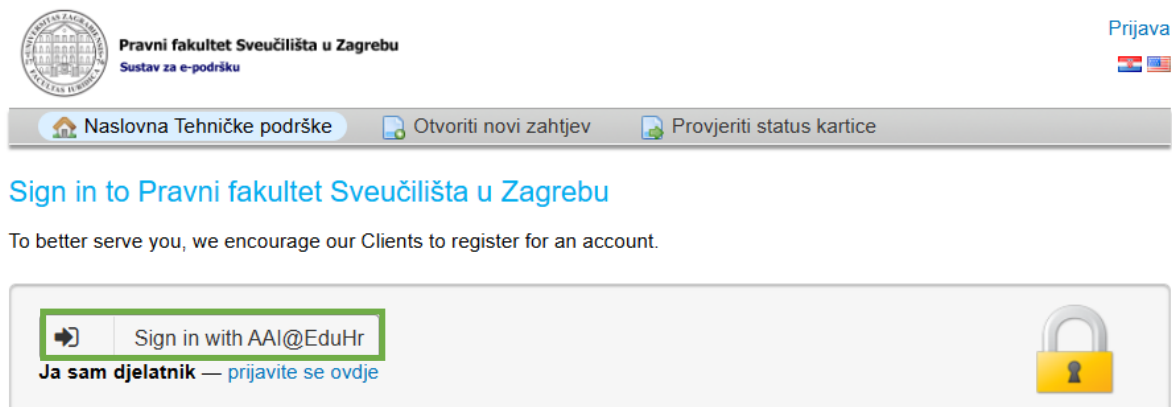
Slika 1.

Nakon odabira jezika sučelja pristupa se prijavi u sustav odabirom opcije **Prijava** (slika 2.).



Slika 2.

Prijava se vrši pomoći AAI@EduHr identiteta i odabirom opcije **Sign in with AAI@EduHr** (slika 3.).

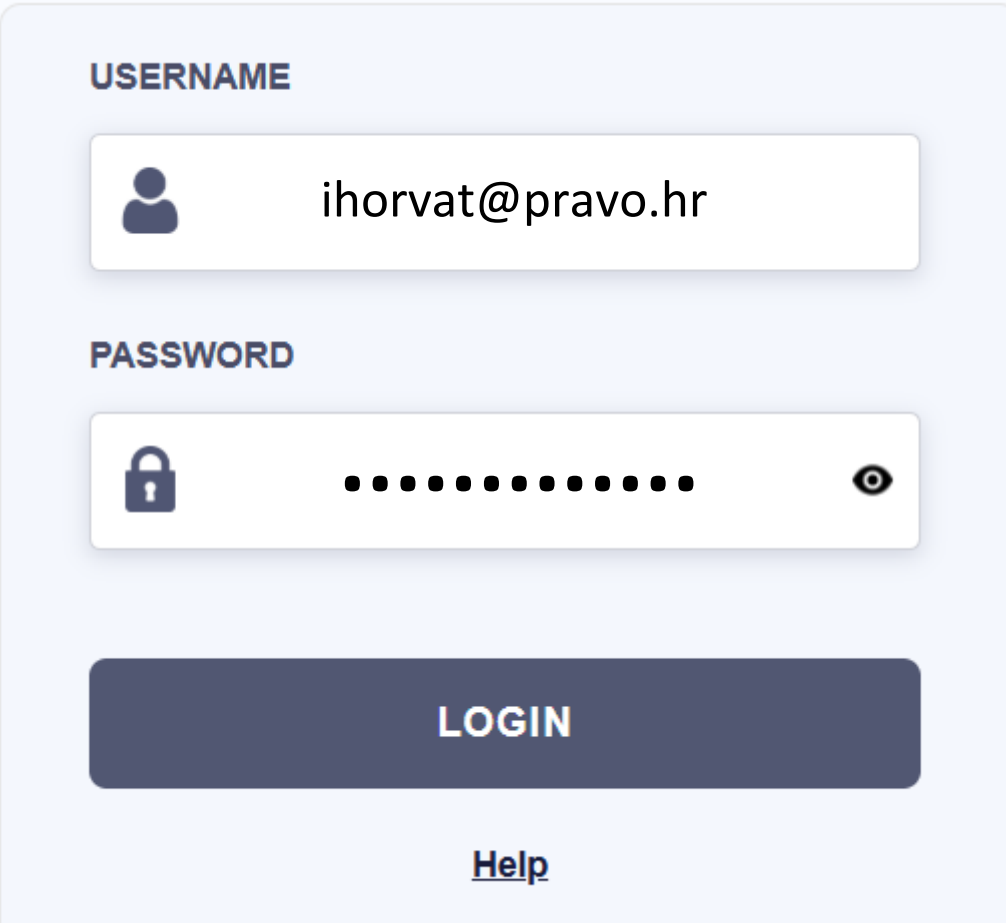


Slika 3.

## Korak 2. Unos korisničkog imena i lozinke

U polje **Username** unosite korisničko ime koje ste zaprimili putem SMS poruke, npr. `ihorvat@pravo.hr` (slika 2.).

U polje **Password** unosite novu vlastito kreiranu lozinku (slika 4.).



The image shows a login form with a light blue background. At the top, the label "USERNAME" is in bold. Below it is a white input field containing the email "ihorvat@pravo.hr" and a person icon on the left. Below the username field is the label "PASSWORD" in bold. Below it is a white input field with a lock icon on the left, a series of dots representing the password, and an eye icon on the right. Below the password field is a large, dark blue button with the word "LOGIN" in white. At the bottom of the form is a blue link labeled "Help".

Slika 4.

Nakon unosa traženih podataka odaberite opciju **Login** (slika 4.).

Nakon uspješno upisanih traženih podataka prijavljeni ste na e-podršku te se nalazite na početnoj stranici (slika 5.).

Pravni fakultet Sveučilišta u Zagrebu  
Sustav za e-podršku

Ivan Horvat | [Profil](#) | [Kartice \(0\)](#) - [Odjava](#)

Naslovna Tehničke podrške **Otvoriti novi zahtjev** Kartice (0)

### Otvoriti novi zahtjev

Molimo Vas da ispunite obrazac niže kako biste otvorili novu karticu.

Email: ivan.horvat@student.pravo.hr  
Klijent: Ivan Horvat

**Tema pomoći**

— Odaberite temu za podršku —

Otvori karticu Poništi Odustani

Slika 5.

### Korak 3. Stvaranje novog zahtjeva

Kako biste stvorili novi zahtjev potrebno je odabrati opciju **Otvoriti novi zahtjev** (slika 6.).

Pravni fakultet Sveučilišta u Zagrebu  
Sustav za e-podršku

Ivan Horvat | [Profil](#) | [Kartice \(0\)](#) - [Odjava](#)

Naslovna Tehničke podrške **Otvoriti novi zahtjev** Kartice (0)

Slika 6.

Odabirom opcije prikazuje se obrazac za stvaranje novog zahtjeva gdje je putem padajućeg izbornika potrebno odabrati jednu od tema pomoći (slika 7.).

Email: ivan.horvat@student.pravo.hr  
Klijent: Ivan Horvat

**Tema pomoći**

— Odaberite temu za podršku —

Slika 7.

Nakon odabira teme pomoći, u polja označena crvenom zvijezdom (\*) unesite podatke - poželjno je unijeti sve tražene podatke (slika 8.).

#### Tema pomoći

Izdavanje potvrda i ovjera obrazac ▼ \*

#### Ticket Details

Please Describe Your Issue

##### Issue Summary \*

<> ¶ A Aa B / U ↵ ☰ 🖼️ 📺 📄 🔗 —

Details on the reason(s) for opening the ticket.

📎 Ispustite datoteke ovdje ili ih odaberite

#### PODNOŠITELJ / KONTAKT PODACI

Ime \*

Prezime \*

Grad / mjesto \*

Ulica i broj \*

JMBAG \*

Broj telefona za kontakt

Studijski program \*

— Izaberite studijski program — ▼

Otvori karticu

Poništi

Odustani

Slika 8.

Poželjno je pobliže opisati razlog stvaranja novog zahtjeva, te je, ako je potrebno, moguće priložiti privitak (slika 9.).

Nakon što ste unijeli tražene podatke i privitke odaberite opciju **Otvori karticu** (slika 9.).

#### Tema pomoći

Izdavanje potvrda i ovjera obrazac ▼ \*

#### Ticket Details

Please Describe Your Issue

#### Issue Summary \*

Ovjera obrasca A

<> Aa B / U

Poštovani,  
molim Vas ovjeru obrasca A za smještaj u studentskom domu.

all changes saved

Obrazac A.pdf 56.1kB

Ispustite datoteke ovdje ili ih odaberite

#### PODNOŠITELJ / KONTAKT PODACI

##### Ime \*

Ivan

##### Prezime \*

Horvat

##### Grad / mjesto \*

Zagreb

##### Ulica i broj \*

Trg Republike Hrvatske

##### JMBAG \*

0123456789

Broj telefona za kontakt

0990001111

##### Studijski program \*

Integrirani preddiplomski i diplomski pravni studij ▼

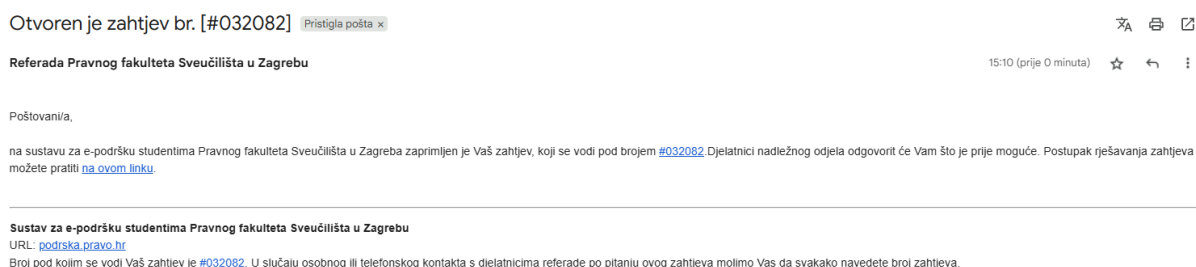
Otvori karticu

Poništi

Odustani

Slika 9.

Stvaranjem zahtjeva na Vaš studentski e-mail dolazi poruka o kreiranju zahtjeva s pripadajućim brojem (slika 10.).



Slika 10.

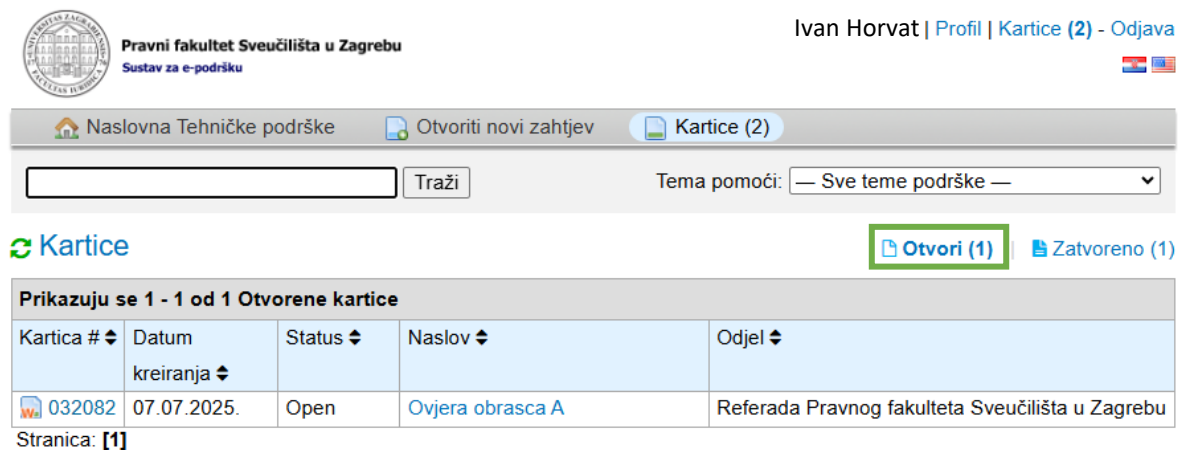
## Korak 4. Provjera statusa zahtjeva

Status zahtjeva možete uvijek provjeriti na mrežnoj stranici e-podrške.

Status zahtjeva može biti:

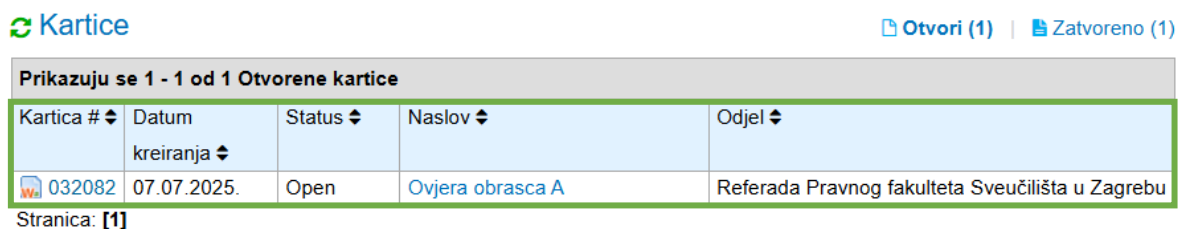
- **Otvoreni zahtjev** - zahtjev je u obradi
- **Zatvoreni zahtjev** - zahtjev je obrađen

Otvorene zahtjeve možete vidjeti odabirom opcije **Otvori** (slika 11.).



Slika 11.

Popis zahtjeva prikazat će se u tablici (slika 12.).



Slika 12.



Za detaljnije informacije o zahtjevu odaberite tekst označen plavom bojom (slika 13.).

 Kartice

 Otvori (1) |  Zatvoreno (1)

| Prikazuju se 1 - 1 od 1 Otvorene kartice                                                 |                 |        |                  |                                                  |
|------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|--------|------------------|--------------------------------------------------|
| Kartica #                                                                                | Datum kreiranja | Status | Naslov           | Odjel                                            |
|  032082 | 07.07.2025.     | Open   | Ovjera obrasca A | Referada Pravnog fakulteta Sveučilišta u Zagrebu |

Stranica: [1]

Slika 13.

Tako možete vidjeti je li potrebno poduzeti neke dodatne korake (slika 14.).

#### PODNOŠITELJ / KONTAKT PODACI

|                           |                                                     |
|---------------------------|-----------------------------------------------------|
| Ime:                      | Ivan                                                |
| Prezime:                  | Horvat                                              |
| Grad / mjesto:            | Zagreb                                              |
| Ulica i broj:             | Trg Republike Hrvatske 3                            |
| JMBAG:                    | 0123456789                                          |
| Broj telefona za kontakt: | 0990001111                                          |
| Studijski program:        | Integrirani preddiplomski i diplomski pravni studij |



**Ivan Horvat** posted 07.07.2025. 15:10

Poštovani,  
molim Vas ovjeru obrasca A za smještaj u studentskom domu.

 [Obrazac A.pdf](#) 56.1 kb



Created by  **Matija Ribić** 07.07.2025. 15:10



Integrirani Filter set Department to **Referada Pravnog fakulteta Sveučilišta u Zagrebu** 07.07.2025. 15:10

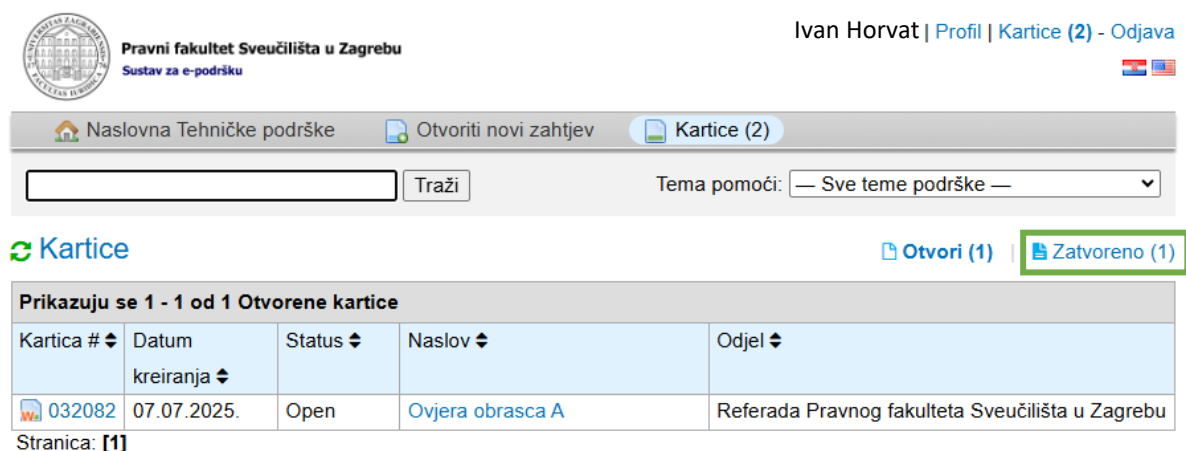
**Matija Ribić** posted 08.07.2025. 8:50

Poštovani,  
molim Vas da potpišete priloženi obrazac.  
S poštovanjem,  
Studentska služba



Slika 14.

Zatvorene zahtjeve možete vidjeti odabirom opcije **Zatvoreno** (slika 15.).



Pravni fakultet Sveučilišta u Zagrebu  
Sustav za e-podršku

Ivan Horvat | [Profil](#) | [Kartice \(2\)](#) - Odjava

Naslovna Tehničke podrške Otvoriti novi zahtjev **Kartice (2)**

Traži Tema pomoći: — Sve teme podrške —

**Kartice** [Otvori \(1\)](#) [Zatvoreno \(1\)](#)

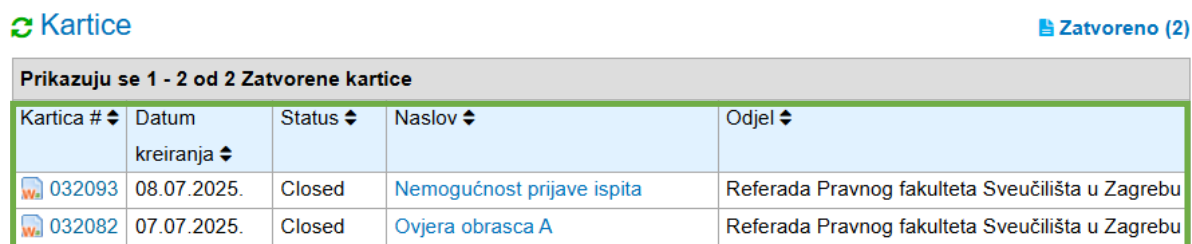
Prikazuju se 1 - 1 od 1 Otvorene kartice

| Kartica # ↕ | Datum kreiranja ↕ | Status ↕ | Naslov ↕                         | Odjel ↕                                          |
|-------------|-------------------|----------|----------------------------------|--------------------------------------------------|
| 032082      | 07.07.2025.       | Open     | <a href="#">Ovjera obrasca A</a> | Referada Pravnog fakulteta Sveučilišta u Zagrebu |

Stranica: [1]

Slika 15.

Popis zahtjeva prikazat će se u tablici (slika 16.).



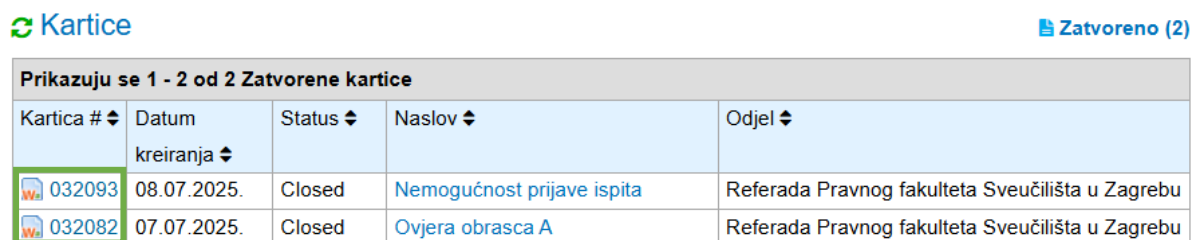
**Kartice** [Zatvoreno \(2\)](#)

Prikazuju se 1 - 2 od 2 Zatvorene kartice

| Kartica # ↕ | Datum kreiranja ↕ | Status ↕ | Naslov ↕                                   | Odjel ↕                                          |
|-------------|-------------------|----------|--------------------------------------------|--------------------------------------------------|
| 032093      | 08.07.2025.       | Closed   | <a href="#">Nemogućnost prijave ispita</a> | Referada Pravnog fakulteta Sveučilišta u Zagrebu |
| 032082      | 07.07.2025.       | Closed   | <a href="#">Ovjera obrasca A</a>           | Referada Pravnog fakulteta Sveučilišta u Zagrebu |

Slika 16.

Za detaljnije informacije o zahtjevu odaberite tekst označen plavom bojom (slika 17.).



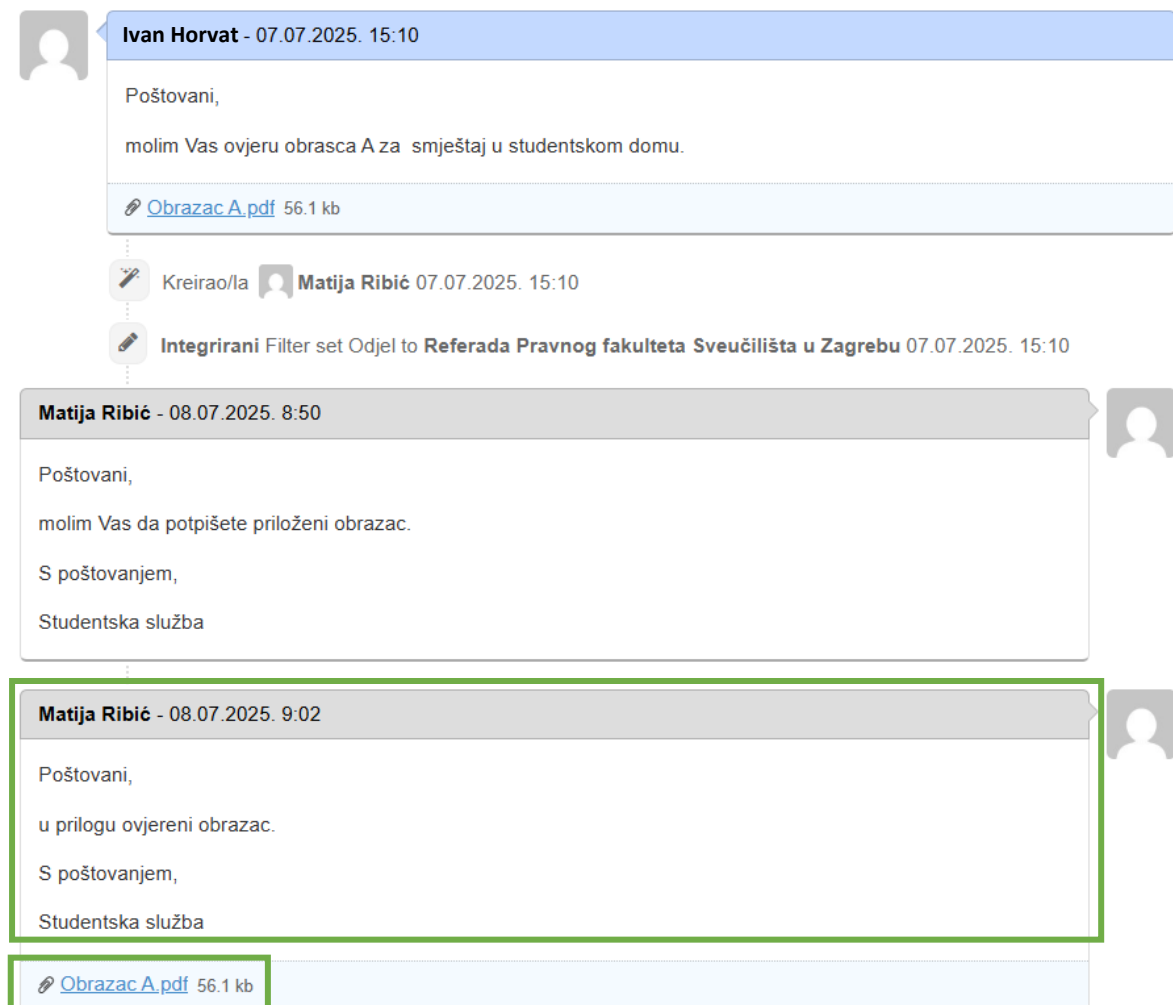
**Kartice** [Zatvoreno \(2\)](#)

Prikazuju se 1 - 2 od 2 Zatvorene kartice

| Kartica # ↕ | Datum kreiranja ↕ | Status ↕ | Naslov ↕                                   | Odjel ↕                                          |
|-------------|-------------------|----------|--------------------------------------------|--------------------------------------------------|
| 032093      | 08.07.2025.       | Closed   | <a href="#">Nemogućnost prijave ispita</a> | Referada Pravnog fakulteta Sveučilišta u Zagrebu |
| 032082      | 07.07.2025.       | Closed   | <a href="#">Ovjera obrasca A</a>           | Referada Pravnog fakulteta Sveučilišta u Zagrebu |

Slika 17.

Tako možete vidjeti odgovor nakon obrade zahtjeva i preuzeti privitak ako je dostupan (slika 18.).



**Ivan Horvat** - 07.07.2025. 15:10

Poštovani,

molim Vas ovjeru obrasca A za smještaj u studentskom domu.

[Obrazac A.pdf](#) 56.1 kb

Kreirao/la **Matija Ribić** 07.07.2025. 15:10

Integrirani Filter set Odjel to **Referada Pravnog fakulteta Sveučilišta u Zagrebu** 07.07.2025. 15:10

**Matija Ribić** - 08.07.2025. 8:50

Poštovani,

molim Vas da potpišete priloženi obrazac.

S poštovanjem,

Studentska služba

**Matija Ribić** - 08.07.2025. 9:02

Poštovani,

u prilogu ovjereni obrazac.

S poštovanjem,

Studentska služba

[Obrazac A.pdf](#) 56.1 kb

Slika 18.