



Kotnikova 5, 1000 Ljubljana, Slovenija

T: 01 400 3680

F: 01 400 35 22

E: gp.svrk@gov.si

www.eu-skladi.si

Datum: 9.6.2017

Navodila uporabnikom – Center za podporo uporabnikom

Služba Vlade Republike Slovenije za razvoj in evropsko kohezijsko politiko nudi podporo uporabnikom pri uporabi informacijskega sistema e-MA na naslednje načine:

- Preko portala **Center za podporo uporabnikom (CPU)**
Do portala uporabniki dostopajo preko spletnega naslova:
<https://spp.mgrt.gov.si/sites/cpu/default.aspx>
- Preko e-naslova: ema.svrk@gov.si
Uporabniki, ki dostopa do CPU nimajo ali pa imajo pri dostopu do portala težave, pošljejo sporočilo na e-naslov ema.svrk@gov.si.

Upravičenci se pri vseh vprašanjih (razen pri težavah z dostopom oziroma tehničnih težavah) obračajo **najprej na skrbnika svoje pogodbe na Posredniškem organu** (ki preveri tudi ustreznost pravica uporabnika), šele nato se usmerijo na enega od načinov podpore.

Prijava mora v vseh primerih (CPU ali e-pošta) vsebovati naslednje **obvezne podatke**:

1. Naziv posredniškega organa,
2. Šifra operacije (OP20....),
3. Opis težave/ vprašanja, ki vključuje tudi:
 - o Elektronski naslov uporabnika, s katerim je registriran v IS e-MA
 - o Kategorija težave (trenutni šifrant je priložen spodaj in bo redno posodobljen)
 - o Spletni brskalnik, s katerim je bil uporabnik ob napaki prijavljen v IS e-MA.
4. Ekranke slike mesta napake (zlasti v primeru tehničnih težav dostopa).

Prijave se rešujejo po vrstnem redu dospelja, o rešitvi prijave je uporabnik obveščen.

V primeru, da imajo uporabniki pri dostopu do sistema IS e-MA tehnične težave ali dodatna vprašanja, lahko pokličejo na številko 080 26 23.

Podpora preko telefonske številke bo delovala:

- med 9:00 – 15:30 uro od ponedeljka do četrтка, ter
- med 9:00 – 14:30 uro ob petkih.

Telefonska podpora bo vzpostavljena od 13.6.2017 dalje.

Priloga: **Kategorije težav**

1. Registracija v sistem e-MA in prva prijava
2. Dodelitev pravic uporabnikov za delo s sistemom e-MA
3. Migracija pravic uporabnikov iz ISARR2 na uporabnike e-MA
4. Vloga NIO
5. Operacija
6. Vnos listin
7. Zzl
8. Kontrole
