



REPUBLIKA HRVATSKA

ISTARSKA ŽUPANIJA

GRAD LABIN

Upravni odjel za poslove Gradonačelnika,

Gradskog vijeća i opće poslove

KLASA: 024-03/25-03/69

URBROJ: 2163-4-01-25-2

Labin, 25. srpanj 2025.

PREDMET: Vijećničko pitanje – odgovor, daje se

Vijećnik Gradskog vijeća Grada Labina Nino Bažon (KLGB nositelj: Donald Blašković) je na 2. redovnoj sjednici Gradskog vijeća Grada Labina održanoj 22. srpnja 2025. godine postavio vijećničko pitanje:

„Poštovani, nedavno smo u medijima vidjeli primjer očitog problema u komunikaciji gradske uprave sa građanima s obzirom da je istaknuto kako se više od mjesec dana ne dobivaju odgovori na upućene upite. Radi se o izdvojenoj situaciji iz medija, ali isto tako u razgovoru sa sugrađanima svjesni smo kako je to postala ustaljena praksa određenih djelatnika. Planirate li neke promjene po tom pitanju odnosno uvođenje nekakve kontrole i ažurnosti rješavanja pitanja naših sugrađana?“

Odgovor je na sjednici Vijeća dao Goran Vlačić, zamjenik gradonačelnika Grada Labina:

„Pitanje je na mjestu, ajmo tako reći i na žalost nije izdvojen slučaj, ima takvih slučajeva još. Možemo iskreno reći da je komunikacija prema građanima bila i trenutno je jako loša. Isto tako komunikacija unutar samog Grada, i na tome moramo poraditi kao i na komunikaciji s medijima. Tako da je to jedan problem koji definitivno moramo riješiti i na kojem radimo. Rješenje za to imamo. Trenutno jedna radna verzija dokumenta po tom pitanju je gotova. Već u četvrtak imamo sastanak sa IT da se taj proces implementira u naš rad i javnost će svakako biti upoznata s time. Ono što mogu okvirno reći je da se radi na uvođenju jednog CRM sustava. O čemu se radi? Mi trenutno imamo situaciju gdje svi naši pročelnici imaju javno objavljene mail adrese na web stranicama Grada i svaki građanin u bilo kojem trenutku može direktno uputiti mail nekom od pročelnika, da li se ta tema ticala tog pročelnika ili ne. Ne postoji neki sustav koji će na neki način moći filtrirati određene teme da te teme dođu do prave osobe. O tom problemu koji trenutno je, ne trebamo kriviti ljude koji su u sustavu, niti pročelnike, niti bilo koje djelatnike već možemo slobodno kriviti sam sustav. Sustav je tu da se promijeni, poboljša, da se na neki način updata na korist svih nas, da svi imamo transparentnu i pravilnu komunikaciju. Ideja je da se napravi jedan univerzalni mail na koji će dolaziti sve primjedbe, zahtjevi, molbe, pritužbe građana. Zatim će se kroz taj mail filtrirati i ti mailovi prosljeđivati dalje osobama koje trebaju dati odgovor na tu temu, da li to bio pročelnik, ja osobno, gradonačelnik, neki drugi djelatnik Grada. Tako da ćemo na taj način moći pratiti kada je koji mail primljen i kada je taj mail, taj predmet riješen. Za sada, na žalost, takvu situaciju nemamo i nemamo kontrolu koji je zahtjev stigao u Grad i na koju mail adresu. I to je veliki problem komunikacije i to definitivno moramo riješiti. U narednom periodu javnost će biti obaviještena o samom tom protokolu, kako će to izgledati. Zahvaljujem na pitanju još jednom. Nije bio izdvojeni slučaj ali potvrdit ćemo se da se takvi slučajevi više ne ponavljaju.“

S poštovanjem,

PROČELNICA
Loreta Blašković, v.r.