



REPUBLIKA HRVATSKA
PRIMORSKO - GORANSKA ŽUPANIJA



GRAD RIJEKA
Gradonačelnica

KLASA: 024-03/26-03/2
URBROJ: 2170-1-02-00-26-2
Rijeka, 27. siječnja 2026.

Gradsko vijeće Grada Rijeke
n/p predsjednika, gospodina
Roberta Kurelića

Predmet: HANA PALEKA – pitanje članice Gradskog vijeća Grada Rijeke
- dostava odgovora

Poštovani gospodine Kurelić,

članica Gradskog vijeća HANA PALEKA je, temeljem članka 67. stavka 1. Poslovnika Gradskog vijeća Grada Rijeke, pisanim putem postavila sljedeće pitanje:

Kada će aplikacija „E-savjetnik“ o socijalnom programu Grada Rijeke ponovno biti dostupna građanima?

Naime, na službenim stranicama Grada Rijeke (<https://www.rijeka.hr teme-za-gradane/obitelj-idrustvena-skrb/socijalna-skrb/socijalni-programi-grada-rijeka/>) već nekoliko godina ne funkcionira E savjetnik za socijalni program Grada Rijeke, iako je riječ o alatu koji je građanima omogućavao jednostavnu i brzu samoprocjenu prava na mjere socijalne skrbi koje Grad osigurava kao nadstandard. Na E-savjetnik su svoje pacijente odnosno korisnike redovito upućivali zdravstveni i socijalni radnici u sustavu zdravstva, a upravo od njih doznajemo da aplikacija već dulje vrijeme nije u funkciji. Otvaranjem poveznice na E-savjetnik (<https://e-usluge3.rijeka.hr/apex/?p=101:2:0::NO::>) prikazuje se obavijest da je aplikacija „privremeno nedostupna zbog nadogradnje“.

S obzirom na to da se radi o digitalnoj usluzi namijenjenoj osobama u socijalno osjetljivim životnim situacijama, zanima me zašto aplikacija nije u funkciji toliko dugo, je li uopće u tijeku njezina nadogradnja te postoji li jasan vremenski plan za njezino ponovno stavljanje u upotrebu. Također, molim informaciju o tome koje su alternativne mogućnosti građanima trenutno dostupne za informiranje o pravima iz socijalnog programa Grada Rijeke, osobito onima koji nemaju izravan pristup socijalnim službama.

Svakako je vrijedna informacija da su zdravstveni i socijalni radnici u sustavu zdravstva prepoznali vrijednost aplikacije E-savjetnik Socijalni program Grada Rijeke, tzv. „socijalni kalkulator“ te što nam pomažu u informiranju potrebitih građana.

Nažalost, aplikacija već dulje vrijeme, točnije od sredine 2023. godine, nije u funkciji jer zbog svoje sadržajne i tehničke složenosti zahtjeva intenzivniju stručnu i vremensku posvećenost nadogradnjama koje su nužne pri svakoj izmjeni Odluke o socijalnoj skrbi i Zaključaka gradonačelnika, odnosno gradonačelnice. Važno je napomenuti da se od aplikacije nije odustalo; naprotiv, na njezinoj doradi, odnosno nadogradnji, već rade zaposlenici Upravnog odjela za zdravstvo, socijalnu zaštitu i unapređenje kvalitete života te Odsjeka za informatičke sustave i digitalni razvoj. Završetak nadogradnje planiran je u prvoj polovici 2026. godine.

Međutim, sve informacije o gradskim socijalnim pravima ugrađene u aplikaciju, u nešto općenitijem obliku, dostupne su i na portalu Grada Rijeke na poveznicama <https://www.rijeka.hr teme-za-gradane/obitelji-i-drustvena-skrb/socijalna-skrb/> i <https://gov.rijeka.hr/zahtjevi-i-obrasci/zdravstvo-i->

[socijalna-skrb/112](#), koje se redovito ažuriraju. Povremeno se tiskaju i informativni materijali koji se distribuiraju na ključnim mjestima okupljanja potencijalnih korisnika. U svrhu informiranja o socijalnim pravima građanima je omogućen i kontakt s djelatnicima Upravnog odjela za zdravstvo, socijalnu zaštitu i unapređenje kvalitete života putem e-maila i telefonski, ponedjeljkom, srijedom i petkom od 8.30 do 11 sati.

Podsjećam da je ova aplikacija dobila certifikat najbolje prakse na natječaju Europskog instituta za javnu upravu (European Institute of Public Administration – EIPA), u sklopu Europske nagrade u javnom sektoru (European Public Sector Award) 2015., čija je tema bila partnerstvo javnog sektora u stvaranju boljeg društva („The Public Sector as Partner for a Better Society“). Sam natječaj European Public Sector Award obuhvaćao je četiri koraka neovisnog vrednovanja projekata do proglašenja pobjednika. Pritom su se ocjenjivali inovativnost projekta, uključenost dionika, relevantnost projekta u odnosu na stvarne potrebe korisnika, postignuti rezultati, mogućnost primjene projekta u drugom kontekstu, stupanj u kojem je projekt potaknuo učenje, inovativnost i kulturu samounapređenja u svom okruženju, kao i učinci projekta na socijalno uključivanje, financijsku održivost i gospodarski rast.

Tim se projektom Grad Rijeka po prvi puta kandidirao na natječaj European Public Sector Award, a riječki je projekt ujedno bio i jedini hrvatski projekt prijavljen na ovaj prestižni natječaj.

E-savjetnik Socijalni program Grada Rijeke osmislili su i razvili djelatnici gradske uprave iz tadašnjih Odjela za zdravstvo i socijalnu skrb te Zavoda za informatičku djelatnost, a namijenjen je građanima Rijeke koji žele dobiti personaliziranu, potpunu i pouzdanu informaciju u najkraćem mogućem roku o socijalnim pravima i pomoćima koje su im dostupne te o načinima njihova ostvarivanja. Informacije koje građani dobivaju ovise o točnosti i potpunosti podataka koje unesu u aplikaciju, odnosno informacije koje se pružaju putem E-savjetnika isključivo su informativne prirode i nisu obvezujuće za Grad Rijeku. Riječ je o jedinstvenom projektu te vrste u Republici Hrvatskoj.

S poštovanjem,

GRADONAČELNICA

Iva Rinčić

Iva Rinčić

