REPUBLIKA SLOVENIJA
VLADA REPUBLIKE SLOVENIJE

Gregorčičeva 20–25, SI-1001 Ljubljana

T: +386 1 478 1000
F: +386 1 478 1607
E: gp.gs@gov.si
http://www.vlada.si/

Številka: 00104-216/2019/4
Datum: 7. 8. 2019

Odgovor na poslansko vprašanje Janija Ivanuše v zvezi z odzivnostjo državnih organov

Državni zbor Republike Slovenije je z dokumentom št. 020-07/19-1120/1 z dne 11. 7. 2019 na Vlado Republike Slovenije naslovil pisno poslansko vprašanje gospoda Janija Ivanuše. Poslanec v njem izpostavlja vprašanja, ki se tičejo poslovanja vlade pri odgovarjanju na poslanska vprašanja in dostopnostjo javnih uslužbencev. V prvem delu se izpostavlja naslednje: ali Vlada meri čas, v katerem odgovori na pisna poslanska vprašanja; v kolikšnem času Vlada v povprečju odgovori na pisna poslanska vprašanja; zakaj vlada odgovora na pisno poslansko vprašanje ne posreduje prej, saj uslužbenci na ministrstvih vprašanje pripravijo zelo hitro po prejemu; na koliko vprašanj vlada ni odgovorila oziroma je odgovorila po izteku roka iz prvega odstavka 249. člena Poslovnika državnega zbora. Glede dostopnosti javnih uslužbencev so postavljena naslednja vprašanja: zakaj Vlada ne vzpostavi imenika vseh uslužbencev, zaposlenih v javnem sektorju, z javno objavljenimi telefonskimi številkami in naslovi elektronske pošte (vključno z zdravniki in sodniki); zakaj se državljanom onemogoča neposredni stik z javnimi uslužbenci ter ali se pri tem kdo koga boji; kateri je strankam najbolj prijazen državni organ; ali in kako Vlada nagradi za stranke najbolj prijazne javne uslužbence?

Glede vprašanj, ki se tičejo poslovanja vlade pri pripravi odgovorov na pisna poslanska vprašanja Vlada Republike Slovenije pojasnjuje, da dosledno upošteva trideset dnevni rok za odgovor iz Poslovnika državnega zbora, zato so vsa dejanja v pripravi in obravnavi načrtovana tako, da se najpozneje trideseti dan od prejema odgovor pošlje v državni zbor. Na poslanska vprašanja praviloma odgovori v tridesetih dneh, razen v primerih, ko priprava odgovora zahteva več časa zaradi zbiranja podatkov od drugih državnih organov ali zahtevnosti vsebine. Vlada je pri obravnavi vezana na poslovnik vlade, ki predpisuje postopek obravnave vladnih gradiv (petnajst dni za pripravo odgovora, nato objavo v informacijskem sistemu vlade, obravnavo na delovnem telesu vlade in na seji vlade). Vlada je odgovorila na vsa poslanska vprašanja. Iz pregledov neodgovorjenih pisnih poslanskih vprašanj, ki jih pripravi državni zbor ob vsaki redni seji je razvidno, da vlada v tem mandatu ni odgovorila v roku na šest poslanskih vprašanj.

Pri poslovanju organov državne uprave s strankami oziroma uporabniki upravnih storitev so minimalni standardi določeni z Uredbo o upravnem poslovanju (v nadaljnjem besedilu: uredba).[1] Ti na normativni ravni zagotavljajo odprtost do strank, dostopnost, dosegljivost, kot tudi nudenje pomoči pri urejanju javno-upravno pravnih in drugih razmerij. S tem se sledi osnovnemu poslanstvu uprave kot dobrega in učinkovitega servisa uporabnikom njihovih storitev. Vendar je ob tem treba upoštevati različnost razmerij, v katerih se lahko znajdeta upravni organ in uporabnik storitev. Različnost razmerij, ki je pogojena z naravo izvrševanja zakonitih pristojnosti, praviloma terja specifičen pristop, ki temelji na bolj ali manj formalno urejenem razmerju. To namreč ne more biti enako, kadar se v pravno urejenem postopku odloča o posameznikovi pravici, pravni koristi ali obveznosti (na primer v upravnem, prekrškovnem postopku, postopku javnega naročanja ipd.), kadar zainteresirani sodeluje v postopku sprejema predpisa ali oblikovanju politik ali kadar se na upravo obrača zaradi splošnih vprašanj.

[1] Uradni list RS, št. 9/2018

Navezujoč se na postavljena vprašanja se v nadaljevanju izpostavljajo le nekatera pravila, ki konkretneje opredeljujejo način doseganja prej navedenih ciljev in usmeritev delovanja uprave.

Organi državne uprave ter pravne in fizične osebe, ki na podlagi javnih pooblastil opravljajo upravne naloge, na oglasni deski ter na spletni strani objavljajo seznam uradnih oseb, ki so v skladu z zakonom pooblaščene za vodenje upravnega postopka in odločanje v zadevi. To omogoča transparenten pregled vsem zainteresiranim, ali posamezni javni uslužbenec zakonito izvršuje oblastna dejanja v imenu organa. Organi in nosilci javnih pooblastil na vidnem mestu v prostorih organa in na spletni strani objavijo imena, telefonske številke, naslove elektronske pošte in lokacijo javnih uslužbencev, ki zagotavljajo splošne informacije. Te se tudi sicer vsakomur zagotavljajo brezplačno. Stranke in drugi udeleženci lahko neposredno dostopajo do organa v času njegovih uradnih ur, kadar želijo oddati pisno ali ustno vlogo to lahko storijo celo ves poslovni čas. Pri izpolnjevanju morebitnih obrazcev vlog jim je javni uslužbenec na razpolago za morebitno pomoč ali pa jim obrazec vloge izpolni celo sam in ga vložnik le podpiše.

Javnim uslužbencem se za izvajanje nalog določi osebni elektronski naslov, ki je namenjen učinkovitemu izvajanju nalog predvsem znotraj organa. Navzven javni uslužbenci poslujejo preko uradnega elektronskega naslova organa, zato se njihovi osebni elektronski naslovi ne objavljajo javno (razen v primerih, ki jih navajamo zgoraj). Kot omenjeno so razlogi pravne in organizacijske narave, saj javni uslužbenci navzven ne nastopajo v svojem imenu, ampak v imenu organa. Takšna komunikacija je enako učinkovita, hkrati pa omogoča nujno evidentiranje vhodnih in izhodnih dokumentov, njihovo obravnavo in razporejanje dela, preglednost opravljenega dela, kontrolo ter nadzor nad poslovanjem. Ta nudi časovno neomejeno možnost komunikacije med organom in stranko na način, da se vsak trenutek dneva lahko sprejme elektronska pošta in pri tem tudi samodejno potrdijo prejeta sporočila.

Smiselno enako kot za javno objavo osebnih elektronskih naslovov velja za objave telefonskih številk posameznih javnih uslužbencev, zaradi organizacije dela (sestanki, ustne obravnave, obravnave, letni dopusti in druge odsotnosti javnih uslužbencev) in zagotavljanje zakonitega in učinkovitega poslovanja organa, je smotrno, da se zainteresirani obrne na javno objavljeno telefonsko številko organa, kjer bo vedno dobil splošne informacije ali mu bo omogočen dostop do javnega uslužbenca, ki mu lahko nudi potrebne informacije. Organ strankam tako zagotavlja dostopnost do svojih storitev. Zaradi objektivnih razlogov strankam ni mogoče v vsakem trenutku zagotoviti dostopa do posameznega javnega uslužbenca.

Glede ugotavljanja *prijaznosti* organov vlada pojasnjuje, da upravni organi, ki poslujejo s strankami, ugotavljajo zadovoljstvo strank najmanj vsaki dve leti (16. člen uredbe). Namen ugotavljanja zadovoljstva, ki se izvaja na ravni organov, ni v presojanju, še manj v razvrščanju, bolj ali manj prijaznih organov, ampak v ugotavljanju zadovoljstva strank, ki vodi k morebitnim spremembam v načinu poslovanja. Povedano drugače, kakovost poslovanja in zadovoljstvo strank se ne merita med posameznimi organi v smislu njihovega tekmovanja na področju odličnosti, temveč se ugotavljata v organu, da ta dobi nujne povratne informacije s strani uporabnikov storitev. Pri poslovanju organov je v ospredju predvsem zagotavljanje profesionalne kakovosti storitev oziroma doseganje le-te. Enako kot prijaznost organov se na ravni vlade ne ugotavlja prijaznost posameznih javnih uslužbencev, vlada v okviru svojih pristojnosti skrbi, da je v posameznih organih omogočeno, da se lahko ustrezno nagradi najboljše javne uslužbence, med katerimi so zanesljivo takšni, ki postopajo zakonito in strokovno ter pri svojem delu upoštevajo dostojanstvo uporabnikov njihovih storitev.