Datum: 10. 3. 2022

**Sistemski inšpekcijski nadzor nad pravočasnim reševanjem vlog, prejetih po elektronski pošti in poslovanjem s strankami na UE**

UI je v letu 2021 izvedla v petih upravnih enotah (UE Ljubljana, UE Maribor, UE Celje, UE Koper in UE Kranj) sistemske nadzore nad izvajanjem določb Zakona o splošnem upravnem postopku in materialnih predpisov, v delih, ki se nanašajo na procesne določbe za vodenje upravnih postopkov in Uredbe o upravnem poslovanju pri obravnavanju vlog strank prejetih po elektronski poti v predpisanih rokih, dostop strank do organa v sistemu naročanja, ter zagotavljanja odzivnosti na klice in pisanje strank.

V vseh UE je UI v nadzorih preverila ažurnost obravnavanja vlog (kdaj so bile posamezne vloge signirane (dodeljene) v reševanje javnemu uslužbencu, kdaj je bilo na zadevi opravljeno prvo dejanja v postopku, npr. formalni pregled vloge in dopis za dopolnitev vloge, kot to določa ZUP v 67. členu) in v ta namen je bilo pregledanih 20 naključno izbranih zadev za vnaprej določenem časovnem obdobju. Nadzor je zajemal poslovanje organov v času od 1. 1. do 29. 2. 2020 in od 1. 9. do 31. 10. 2020, torej v času, ko ni bilo razglašene epidemije in so organi poslovali brez omejitev, ter tudi poslovanja organov v času sprejetih ukrepov zaradi razglašene epidemije, in sicer v času od 1. do 31. 1. 2021.

Ugotovitve:

Obravnavanje vlog strank, prejetih po elektronski poti

UI večjih nepravilnosti pri reševanju tovrstnih vlog ni ugotovila. Posamezne nepravilnosti so se nanašale v glavnem na izvajanja UUP in sicer glede vnašanja podatkov o vlogah in tekoče evidentiranje vlog, in le v posameznih primer tudi kršitve instrukcijskih rokov za izvedbo procesnih dejanj (razen pri UE Ljubljana), kot na primer:

* UE ni sledila določbi drugega odstavka 51. člena UUP, saj je dokument evidentirala in poslala v reševanje šele po dveh delovnih dneh od prejema vloge. Gre za kršitev drugega odstavka 51. člena UUP.
* Iz podatkov o posegih v dokument razvidno, da je UE vlogo evidentirala šele 9. 9. 2020 in ne 8. 9. 2020, kot je to zabeležila, kar predstavlja kršitev 52. člena UUP.
* UE ni ravnala v skladu z določili 67. člena ZUP, saj je od prejema vloge pa do pozivanja stranke na dopolnitev vloge preteklo 20 dni. UE je bila dolžna vlogo stranke formalno pregledati v roku petih dni od prejema vloge, ali pa stranko v tem času pozvati, da morebitne pomanjkljivosti odpravi. Takšno poslovanje tudi ne ustreza načelu ekonomičnosti iz 14. člena ZUP.
* Na podlagi pregleda zadev je bilo ugotovljeno ažurno reševanje zadev (v večini primerov so bile vloge rešene v parih delovnih dneh od njihovega prejema), le v posameznih zadevah je bilo ugotovljeno daljše reševanje zadev in sicer:
  + 210-6/2021-42, rešena zadeva v 11 dneh,
  + 210-6/2021-39, rešena zadeva v 23 dneh,
  + 210-6/2020-50, rešena zadeva v 8 dneh.
* Iz evidenčnih podatkov dokumenta izhaja, da je bil ta evidentiran v zadevo dne 13. 1. 2020, z vpogledom v posege v dokument - čas evidentiranja pa se ugotavlja, da je bil dokument dejansko evidentiran dne 14. 1. 2021, zato je podatek o evidentiranju dokumenta napačen. Ker je datum izdaje dokumenta naveden 14. 1. 2020, z vpogledom v posege v dokument pa se ugotavlja, da je bil dokument izdan dne 15. 1. 2020, se ugotavlja kršitev določb 52. člena UUP.

Pri preverjanju odzivnosti glede odgovarjanja na prejete dopise in odgovarjanja na prejete kritike so bile zaznane kršitve rokov za odgovarjanja le v posameznih (redkih) primerih.

Dostopnost do storitev UE in naročanje

V izvedenih nadzorih je UI preverjala, ali UE sprejemajo nenaročene stranke. Konkretnih primerov kršitev pri tem ni bilo ugotovljenih, so pa UE pojasnjevale, da nenaročene stranke niso zavračali, ampak so jih sprejeli, v okviru danih možnostih. Pri nadzoru je bilo ugotovljeno, da so nadzorovane UE poslovala v skladu z določili UUP ter odloki o začasnih ukrepih za preprečevanje ponovnih izbruhov in širjenja okužb z nalezljivo boleznijo COVID-19 v upravnih zadevah.

V nadzorih je bilo tudi ugotovljeno, da so vse UE sistem naročanja strank obdržale tudi v letu 2021, saj so ocenile, da gre za dobro poslovno prakso.

Problematika klicnega centra za naročanje strank v UE Ljubljana

V okviru sistemskih nadzorov so bili obravnavani tudi očitki o neodzivnosti klicnega centra, preko katerega so se stranke naročevale na storitve (UE Ljubljana).

UE je v letu 2020 naročanje strank po telefonu predala zunanjemu izvajalcu - klicnemu centru. V primeru, da se je posamezna stranka želela naročiti, je morala poklicati klicni center na številko 01/4755621 ali poslati e-pošto na naročanje.uelj@gov.si.

UI je glede dostopa strank do storitev, ki jih opravlja UE, ugotovila, da UE, razen v nujnih primerih, nenaročenih strank ne sprejema. Stranke se morajo predhodno najaviti po telefonu ali poslati e-pošto na naročanje.uelj@gov.si. Takšno poslovanje je veljalo v času, ko je bila razglašena epidemija. Po končani epidemiji je UE obdržala sistem naročanja in so se stranke za obisk UE praviloma morale predhodno naročiti po telefonu, vendar UE strank, ki so prišle nenaročene na UE, ni zavračala, ampak jim je storitev opravila.

Pri nadzoru je bilo ugotovljeno, da je UE v letu 2021 zaradi menjave osebnih dokumentov in zaradi pridobitve digitalnih potrdil in mobilne identitete SMSPass beležila več tisoč klicev strank in več tisoč zahtevkov, ki so bili poslani na elektronski naslov [narocanje.uelj@gov.si](mailto:narocanje.uelj@gov.si), na katere pa ni mogla odgovoriti ter stranko naročiti.

V nadzoru je bilo ugotovljeno, da je UE v mesecu aprilu in maju 2021 povprečno na dan prejela od 1.000 pa vse do 2.300 klicev strank. Med te klice, ki jih sprejel in beležil klicni center, niso všteti oz. evidentirani klici, ki so bili prekinjeni ali stranka ni dobila operaterja. Iz pregleda evidence je bilo ugotovljeno, da je klicni center v času od 28. 4. do 3. 5. 2021 sprejel 6.521 klicev strank.

UE je v nadzoru pojasnila, da so po statistiki odgovorili na približno 75 do 80% klicev. Elektronskih sporočil, ki so jih prejemali, pa je bilo dnevno okoli 1.000 do 1.500, na katere so odgovarjali s štirimi študenti, vendar niso zmogli vsega obravnavati v istem dnevu. Zamik pri odgovorih je bil do dva dni.

Upravna inšpekcija je glede na navedeno ugotovila, da je glavni problem dejansko bil v odzivnosti klicnega centra, saj so stranke morale predolgo čakati na prostega operaterja, da so se potem lahko naročile na storitev. S problematiko je bilo seznanjeno tudi MJU, ki je pristopilo k odpravi pomanjkljivosti.

Dolgotrajnost postopkov na podlagi Zakona o tujcih in Zakonu o državljanstvu RS v UE Ljubljana

V okviru sistemskega nadzora je bilo obravnavanih tudi večje število prejetih pobud glede očitkov o dolgotrajnosti postopkov na področju Zakona o tujcih in prejete pobude zaradi očitkov o dolgotrajnosti postopkov na področju Zakona državljanstvu RS. Pri pregledu zadev, ki jih je UE Ljubljana obravnavala na podlagi določil Ztuj-1, je bilo ugotovljeno, da UE Lj. krši instrukcijski rok in sicer tako glede obravnavanja vlog (formalni pregled) kot tudi rok za odločanja o zadevi. V UE Lj. je 24 uradnikov reševalo upravne zadeve na področju tujcev. V mesecu decembru 2020 je bil na to področje za določen čas enega leta dodeljen še 1 uradnik. V letu 2020 je bilo prejetih 23.466 vlog, prav tako je bilo iz leta 2019 prenesenih 8.912 zadev. V reševanju je bilo v letu 2020 skupno 32.378 upravnih zadev. Rešenih je bilo 20.373 upravnih zadev. Nerešenih upravnih zadev, ki so bile prenesene v leto 2021, je bilo 12.005. UE Lj. je pojasnila, da je razlog za prenos večjega števila zadev v leto 2021 predvsem v ukrepih, ki jih je država v letu 2020 sprejemala zaradi pandemije novega korona virusa. V prvem valu pandemije je bila velika večina zaposlenih na koriščenju letnega dopusta, koriščenju plus ur, čakanju na domu ter nekaj odsotnosti zaradi varstva otroka, zaradi zaprtja vrtcev in šol. To je pomenilo, da je bila prisotnost zaposlenih na delovnih mestih minimalna, posledično je ostajalo večje število upravnih zadev nerešenih oz. se je podaljšal rok reševanja upravnih zadev. Do podobne situacije je prišlo tudi v drugem valu pandemije. V tem obdobju pa se je povečala tudi odsotnost uradnikov zaradi obolelosti (covid) in zaradi odrejenih karanten. Zaradi navedenega je skoraj večino leta 2020 postopke vodilo od 30-40% manj uradnikov, kar pomeni, da je postopke vodilo 17 uradnikov. Zaradi vedno večjega števila nerešenih vlog in podaljševanja časa reševanja, je bila ustanovljena delovna skupina, ki je iskala rešitve za optimizacijo postopkov in s tem krajšanje časa reševanja vlog. Tako so v mesecu oktobru 2020 svetovalci in višji svetovalci testno pričeli s sprejemom vlog za izdajo dovoljenja tujcev na okencih. Po analizi tedenskih in mesečnih poročil je bilo ugotovljeno, da se je s tem načinom organizacije dela rok od sprejema vloge do rešitve bistveno skrajšal. S postopkom sprejema vlog na okencih so nadaljevali tudi v letu 2021. Še vedno pa imajo zaostanke pri reševanju starejših vlog, katerih število pa so v letu 2021 tudi pričeli zmanjševati. Poleg predpisanih ukrepov za odpravo ugotovljenih nepravilnosti je UI predstojniku UE v Zapisniku št. 0610-31/2021-10 z 4. 8. 2021 predlagala, da v skladu s svojimi pristojnostmi preuči možnosti drugačnih rešitev (organizacijske, kadrovske), ki bi pripeljale do vidnejših odprav zaostankov na področju reševanja vlog v Sektorju za matične zadeve, tujce in državljanstva v UE Ljubljana, saj glede na pretekle izkušnje in ugotovitev v izvedenem nadzoru, očitno ukrepi, ki so bili sprejeti do sedaj, ne dosegajo željenega cilja. Predstojnik UE je UI seznanil, da je sprejel vrsto organizacijskih ukrepov (reorganizacijo Sektorja, poenostavitev faz postopka, prerazporeditev zaposlenih...) z namenom, da se zaostanki zmanjšajo. Pojasnil je še, da se učinki že poznajo, zaostanki so se zmanjšali, predvsem pa se je močno skrajšal rok, v katerem uradne osebe prvič pregledajo vloge za sprejem v državljanstvo.

UI je tudi po izvedem nadzoru, prejela več pobud za nadzor zaradi kršenja instrukcijskih rokov na področju reševanja vlog, po določbah Zakona o tujcih, zato je v letu 2022 o tej problematiki obvestila MJU in predlagala, da v sodelovanju z UE poiščejo (druge) ustreznejše rešitve.