



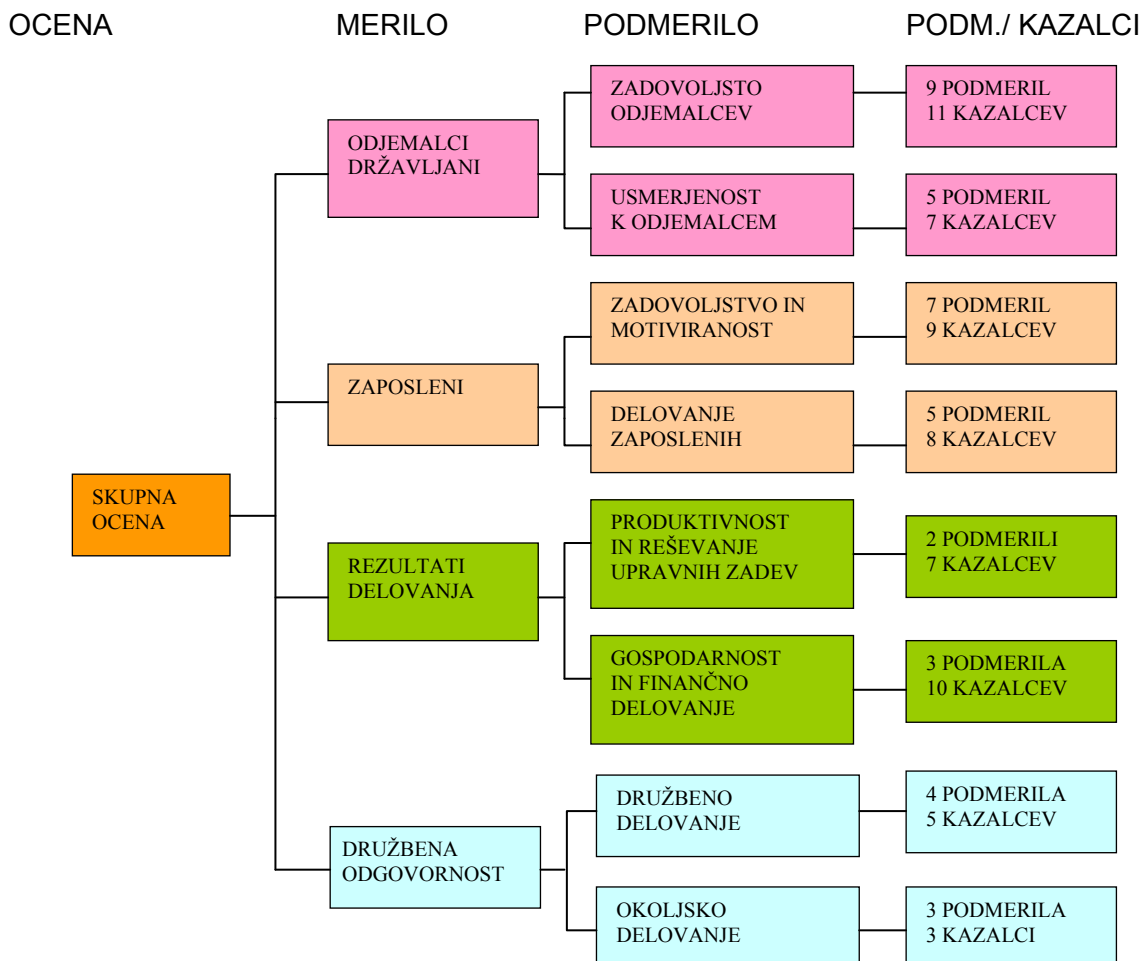
## KAZALCI USPEŠNOSTI UPRAVNE ENOTE

Spremljanje kazalcev uspešnosti UE se izvaja po naslednjem modelu:

- prvi nivo spremljanja uspešnosti sestavljajo štiri ključna merila, in sicer merila za REZULTATE po modelih CAF in PRSPO. Drugi nivo sestavlja osem podmeril, ki so prav tako povzeta po omenjenih modelih. Tretji nivo pa predstavlja drugemu nivoju podrejenih 39 podmeril, izmed katerih se vsako spremlja vsaj z enim kazalcem (trenutno 60). Za vsak kazalec se lahko navede več vrednosti, in sicer cilj, dosežena vrednost in povprečje v RS za preteklo leto ter ciljna vrednost za tekoče leto, trenutni rezultat (lahko polletni, letni ali na določen datum) ter povprečje v RS za tekoče leto.

Vrednost pri kazalcu se lahko izpiše v treh različnih barvah:

- o rdeča (slabša od povprečja RS ter konstantna ali padajoča),
- o modra (boljša od povprečja RS vendar pod zastavljenim ciljem),
- o zelena (boljša od povprečja RS in doseženi cilji)



Preglednica 1: Organigram modela spremljanja uspešnosti

MERILO I. NIVO	PODMERILA II. NIVO	PODMERILA III. NIVO	KAZALNIK	OCENA	Cilj 2006	Leto 2006	Pov. RS 2006	Cilj 2007	Leto 2007	Pov. RS 2007	Odgovoren	
<b>ODJEMALCI / DRŽAVLJANI</b>	<b>Zadovoljstvo odjemalcev</b>	Poenostavitev administracije	<a href="#">Št. zaprosil po 139. čl. ZUP/zadevo</a>			1984	-	-	1607		Vodstvo	
			<a href="#">% elektronskih vlog/leto</a>		2	3,46 250	-	-	2,8 207		Vodstvo	
		Čas obdelave	<a href="#">Pov. čas/odločbo</a>		3,5	3,39	-	3,3	1,82		Vodstvo	
		Splošna raven zadovoljstva	<a href="#">Pov. ocena</a>		4,4	4,69	4,83	4,5	4,54		Načelnica Onišak	
			<a href="#">Povp. ocena (barometer)</a>		4,4	4,54	4,46	-	4,61	4,59 (brez decembra)	Vodstvo Meško	
		Odzivnost	<a href="#">Razlika ocene odzivnosti P-E</a>		0>	0,52	-	>0,1	0,2		Onišak	
		Zagotovilo	<a href="#">Razlika ocene zagotovila P-E</a>		0>	0,61	-	>0,1	0,3		Onišak	
		Otipljivost	<a href="#">Razlika ocene otipljivosti P-E</a>		0>	0,34	-	>0,1	-0,1		Onišak	
		Empatija	<a href="#">Razlika ocene empatije P-E</a>		0>	0,63	-	>0,1	0,3		Onišak	
		Zanesljivost	<a href="#">Razlika ocene zanesljivosti P-E</a>		0>	0,52	-	>0,1	0,2		Onišak	
		Čakalni čas	<a href="#">% strank postreženih v času do 5 minut</a>		95	94,92	-	95	91,32		Onišak	
		<b>Usmerjenost k odjemalcem</b>	Pritožbe na delo in odnos	<a href="#">% pritožb od vseh pripomb/leto</a>		25	25 3	-	-	36,36 8		Vodstvo
				<a href="#">% pohval od vseh pripomb/leto</a>		75	75 9	-	-	63,63 14		Vodstvo
	Izboljšanje zaupanja javnosti		<a href="#">Št. obvestil/leto</a>		4	2	-	-	3		Sagaj	
	Posredovanje varuha člov. pravic ali ministrstev		<a href="#">Št. pritožb na delo UE pri drugih institucijah/ leto</a>		0	0	-	-	0		Načelnica	
			<a href="#">Št. predlogov/ leto</a>		2	1	-	-	0		Meško	
	Vključenost strank-sprejeti predlogi		<a href="#">% realiziranih predlogov</a>		100	100	-	-	0		Načelnica	
			<a href="#">Št. uvedenih izboljšav za stranke/leto</a>		5	7	-	-	9		Vodstvo	

Preglednica 2: Spremljanje uspešnosti doseganja rezultatov pri odjemalcih – nabor kazalnikov

MERILO I. NIVO	PODMERILA II. NIVO	PODMERILA III. NIVO	KAZALNIK	OCENA	Cilj 2006	Leto 2006	Pov. RS 2006	Cilj 2007	Leto 2007	Pov. RS 2007	Odgovoren
<b>ZAPOSLENI</b>	<b>Zadovoljstvo in motiviranost</b>	Splošno zadovoljstvo	<a href="#">Povp. ocena (letna anketa)</a>		4,3	<b>3,9</b>	-	4,0	<b>3,9</b>		Vodstvo
		Delovni pogoji in usposabljanje	<a href="#">Povp. ocena % strinjanja</a>		88	<b>92,67</b>	-	92,67	<b>92,6</b>		Sagaj Vodstvo
		Medčloveški odnosi	<a href="#">Povp. ocena % strinjanja</a>		95	<b>95,83</b>	-	95,83	<b>92,6</b>		Vodstvo
		Poznavanje pričakovanj vodstva in informiranost	<a href="#">Povp. ocena % strinjanja</a>		80	<b>72,23</b>	-	72,23	<b>87,4</b>		Vodstvo
		Sistem nadzora in stimuliranja zaposlenih	<a href="#">Povp. ocena % strinjanja</a>		70	<b>72,23</b>	-	72,23	<b>92,6</b>		Vodstvo
		Pripravljenost za dodatne napore	<a href="#">% pripravljenih opraviti delo izven delovnega časa</a>		80	<b>62,5</b>	-	62,5	<b>66,2</b>		Vodstvo
			<a href="#">% sodelujočih v projektih ali timih</a>		70	<b>68,75</b>	-	-	<b>80,64</b>		Vodstvo
		Vključevanje v aktivnosti za izboljšanje	<a href="#">Št. koristnih predlogov/zaposlenega</a>		0,44 (14)	<b>0,40 (13)</b>	-	-	<b>0,58 (18)</b>		Vodstvo
	<a href="#">% realiziranih predlogov</a>			90	<b>61,53</b>	-	-	<b>72,2</b>		Vodstvo	
	<b>Delovanje zaposlenih</b>	Odsotnost z dela	<a href="#">Letno št. bolniških dni/zaposlenega</a>		11	<b>12,17</b>	-	-	<b>15,4</b>		Onišak
		Razpoložljivost zaposlenih	<a href="#">Št. opravljenih ur/št. planiranih ur</a>			<b>0,78</b>	-	-	<b>0,79</b>		Onišak
		Razvijanje veščin	<a href="#">Št. izobraževalnih dni/zaposlenega</a>		4	<b>4,7</b>	-	-	<b>6,1</b>		Sagaj
		Produktivnost zaposlenih	<a href="#">Št. rešenih upravnih zadev/zaposlenega</a>		240	<b>213,8</b>	<b>262,9</b>	-	<b>237,3</b>		Vodstvo
			<a href="#">Št. skrajšanih postopkov/zaposlenega</a>		160	<b>164,4</b>	-	-	<b>192,48</b>		Vodstvo
			<a href="#">Št. drugih upravnih nalog/zaposlenega</a>		600	<b>715,8</b>	-	718,8	<b>670,7</b>		Vodstvo
			<a href="#">Efektivni čas/zaposlenega</a>		1510		-	-	<b>1555</b>		Vodstvo Onišak
		Mobilnost zaposlenih	<a href="#">% usposobljenih za vsaj dve delovni mesti</a>		50	<b>75</b>	-	-	<b>83,8</b>		Sagaj

Preglednica 3: Spremljanje uspešnosti doseganja rezultatov pri zaposlenih – nabor kazalnikov

MERILO I. NIVO	PODMERILA II. NIVO	PODMERILA III. NIVO	KAZALNIK	OCENA	Cilji 2006	Leto 2006	Pov. RS 2006	Cilj 2007	Leto 2007	Pov. RS 2007	Odgovoren	
<b>REZULTATI DELOVANJA</b>	Produktivnost- reševanje upravnih zadev	Reševanje zadev glede na rok	<a href="#">% vseh rešenih upravnih zadev v roku</a>		99,9	<b>99,92</b> 6842	-	99,9 7000	<b>99,94</b> 7354		Vodstvo	
			<a href="#">% rešenih ugotovitvenih postopkov v roku</a>		99	<b>99,68</b> 1577	-	99,8	<b>99,71</b>		Vodstvo	
			<a href="#">Št. zaostankov na dan 31.12.</a>		5	<b>5</b>	-	2	<b>2</b>		Vodstvo	
			<a href="#">% zaostankov glede na št. vseh zadev 31.12.</a>		0,07	<b>0,07</b> 5	-	0,02 2	<b>0,03</b> 2		Vodstvo	
		Pravilnost dela	<a href="#">% potrjenih odločb na instancah</a>		75	<b>84,61</b>	-	85	<b>80,9</b>		Vodstvo	
		Količina dela	<a href="#">% vseh rešenih upravnih zadev</a>		99,5	<b>99,46</b>	-	99,5	<b>99,4</b>		Vodstvo	
			<a href="#">% vseh rešenih drugih upravnih nalog</a>		100	<b>100</b>	-	99,99	<b>99,89</b>		Vodstvo	
		Gospodarnost- finančno delovanje	Stroški na enoto	<a href="#">Porabljeni sredstva/ rešeno zadevo</a>		104,3 2	<b>109,1</b> 1	-	-	<b>101,3</b>		Načelnica Ivezič
	<a href="#">Materialni stroški/ rešeno zadevo</a>				14,6	<b>15,09</b>	-	15,43	<b>13,71</b>		Načelnica Ivezič	
	<a href="#">Porabljeni sredstva/ drugo upravno nalogo</a>				33,38	<b>32,59</b>	-	-	<b>35,86</b>		Načelnica Ivezič	
	<a href="#">Materialni stroški/ drugo upravno nalogo</a>				4,17	<b>4,5</b>	-	4,59	<b>4,85</b>		Načelnica Ivezič	
	<a href="#">Porabljeni sredstva/ zaposlenega</a>				20864	<b>23331</b>	<b>24815</b>	-	<b>24051</b>		Načelnica Ivezič	
	<a href="#">Materialni stroški/ zaposlenega</a>				2921	<b>3227</b>	<b>4051</b>	-	<b>3254</b>		Načelnica Ivezič	
	<a href="#">Porabljeni sredstva/ prebivalca</a>				38,39	<b>41,58</b>	<b>35,48</b>	-	<b>41,53</b>		Načelnica Ivezič	
	<a href="#">Materialni stroški/ prebivalca</a>				5,21	<b>5,75</b>	<b>5,79</b>	-	<b>5,62</b>		Načelnica Ivezič	
	Poraba proračunskih sredstev			<a href="#">Porabljeni sredstva/ odobrena sredstva</a>		0,99	<b>0,99</b>	<b>0,98</b>	-	<b>0,99</b>		Načelnica Ivezič
	Učinkovitost (K)			<a href="#">Št. normiranih ur / Št. dejanskih ur</a>		0,50	-	-	-	-	-	Vodstvo Onišak

Preglednica 4: Spremljanje uspešnosti doseganja rezultatov delovanja – nabor kazalnikov

Preglednica5: Spremljanje uspešnosti doseganja rezultatov družbene odgovornosti – nabor kazalnikov

MERILO I. NIVO	PODMERILA II. NIVO	PODMERILA III. NIVO	KAZALNIK	OCENA	Cilji 2006	Leto 2006	Pov. RS 2006	Cilj 2007	Leto 2007	Pov. RS 2007	Odgovoren
<b>DRUŽBENA ODGOVORNOST</b>	Okoljsko delovanje	Opaznost UE	<a href="#">Štev. pohval, nagrad, priznanj, pozitivnih omemb v medijih</a>		6	6	-	-	7		Vodstvo
		Vključevanje v skupnost	<a href="#">Štev. odzivov / štev. povabil</a>		100	95,83 (23 odziv. od 24)	-	-	100 19/19		Načelnica
		Vključevanje v spremembe zakonodaje	<a href="#">Štev. pripomb in pobud za spremembo predpisov ministrstvom</a>		17	12	-	-	10		Vodstvo
	Družbeno delovanje	Uporaba recikliranega materiala	<a href="#">% recikliranega papirja</a>		30	25,58	-	-	18,42		Ivanuša
		Varčevanje z energijo	<a href="#">Porabljenih KWh elektr./ zaposlenega</a>		700	850,9	-	-	934,97		
			<a href="#">KWh / m2 delov. površine</a>		51	64,67	-	-	68,84		
		Upravljanje z odpadki	<a href="#">Kg prodanega starega papirja/ zaposlenega</a>			3,32 od 1.10. do 31.12. 06	-	-	5,2 od 1.1. do 31.3.07		
	Podpora socialnim skupinam	<a href="#">% odobrenih prošenj pripravnikov in praktikantov/ leto</a>		30	23,07 6	-	-	18 9		Načelnica Onišak	

## KAZALNIKI

<b>1. Ime kazalnika: Št. zaprosil po 139. čl. ZUP/zadevo</b>	
Namen merjenja	Odjemalci, poenostavitev administracije
Opredelitev pojmov	Število zaprosil v okviru vodenja postopkov, ko je UE zaprosila ali vpogledala v podatke namesto strank. Npr. vpogledi v CBZK, ZK, CRP, pridobitev potrdila od drugih organov idr.
Enota merjenja	Število/zadevo
Vir podatkov	Upravna statistika Obrazec III A, spisovni sezname, popis spisa
Metoda zajemanja	sešteto po oddelkih (po zadevah)
Sorodni kazalniki	
Opombe	- zaenkrat je na razpolago le podatek kolikokrat je UE odgovorila drugim na zahtevo po podatkih, predlagano zajemanje se bi moralo podpreti znotraj aplikacije SPIS

<b>2. Ime kazalnika: % elektronskih vlog/leto</b>	
Namen merjenja	Odjemalci, poenostavitev administracije
Opredelitev pojmov	Elektronsko podana vloga (zaradi primerljivosti se ne zajemajo vloge iz področja prometa, ki jih sprejema le 12 UE)
Enota merjenja	Odstotek
Vir podatkov	Podatek se pridobi na ASTEC-u za program UNZ in na SRC-u za program SPIS
Metoda zajemanja	% elektronskih vlog od vseh vlog
Sorodni kazalniki	
Opombe	- predlaga se sprememba programa in vpogled na UE

<b>3. Ime kazalnika: Pov. čas/odločbo</b>	
Namen merjenja	Odjemalci, čas obdelave
Opredelitev pojmov	Povprečen čas reševanja zadeve v dnevih
Enota merjenja	Dnevi/zadevo
Vir podatkov	Upravna statistika (obrazec 1B)
Metoda zajemanja	vrstica 15 x vrstica 36, rezultate seštejemo in delimo z rezultatom seštevka vrstic 15
Sorodni kazalniki	
Opombe	

<b>4. Ime kazalnika: Pov. Ocena</b>	
Namen merjenja	Odjemalci, splošna raven zadovoljstva
Opredelitev pojmov	Skupna ocena
Enota merjenja	Število
Vir podatkov	Anketa - povprečje ocen dejanskega stanja desetih vprašanj 1. točke vprašalnika
Metoda zajemanja	1 x letno anketiranje strank
Sorodni kazalniki	
Opombe	

<b>5. Ime kazalnika: <i>Razlika ocene odzivnosti P-E</i></b>	
Namen merjenja	Odjemalci, odzivnost
Opredelitev pojmov	Odzivnost – vprašanji 5 in 6 prve točke vprašalnika
Enota merjenja	Število
Vir podatkov	Anketa – razlika povprečne ocene dejanskega stanja in povprečne ocene pričakovanj obeh vprašanj
Metoda zajemanja	1 x letno
Sorodni kazalniki	
Opombe	

<b>6. Ime kazalnika: <i>Razlika ocene zagotovila P-E</i></b>	
Namen merjenja	Odjemalci, zagotovo
Opredelitev pojmov	Odzivnost – vprašanji 7 in 8 prve točke vprašalnika
Enota merjenja	Število
Vir podatkov	Anketa – razlika povprečne ocene dejanskega stanja in povprečne ocene pričakovanj obeh vprašanj
Metoda zajemanja	1 x letno
Sorodni kazalniki	
Opombe	

<b>7. Ime kazalnika: <i>Razlika ocene otipljivosti P-E</i></b>	
Namen merjenja	Odjemalci, otipljivost
Opredelitev pojmov	Otipljivost – vprašanji 1 in 2 prve točke vprašalnika
Enota merjenja	Število
Vir podatkov	Anketa – razlika povprečne ocene dejanskega stanja in povprečne ocene pričakovanj obeh vprašanj
Metoda zajemanja	1 x letno
Sorodni kazalniki	
Opombe	

<b>8. Ime kazalnika: <i>Razlika ocene empatije P-E</i></b>	
Namen merjenja	Odjemalci, empatija
Opredelitev pojmov	Empatija – vprašanji 9 in 10 prve točke vprašalnika
Enota merjenja	Število
Vir podatkov	Anketa – razlika povprečne ocene dejanskega stanja in povprečne ocene pričakovanj obeh vprašanj
Metoda zajemanja	1 x letno
Sorodni kazalniki	
Opombe	

<b>9. Ime kazalnika: <i>Razlika ocene zanesljivosti P-E</i></b>	
Namen merjenja	Odjemalci, zanesljivost
Opredelitev pojmov	Zanesljivost – vprašanji 3 in 4 prve točke vprašalnika
Enota merjenja	Število
Vir podatkov	Anketa – razlika povprečne ocene dejanskega stanja in povprečne ocene pričakovanj obeh vprašanj
Metoda zajemanja	1 x letno
Sorodni kazalniki	

Opombe	
--------	--

<b>10. Ime kazalnika: % strank postreženih v času do 5 minut</b>	
Namen merjenja	Odjemalci, čakalni čas
Opredelitev pojmov	Stranke, ki so bile takoj na vrsti ali čakajo do 5 minut
Enota merjenja	%
Vir podatkov	Anketa – vprašanje št. 2
Metoda zajemanja	Čakalni čas v % (takoj sem bil na vrsti + do 5 minut) od vseh anketiranih, 1 x letno
Sorodni kazalniki	
Opombe	

<b>11. Ime kazalnika: % pritožb od vseh pripomb/leto</b>	
Namen merjenja	Usmerjenost k odjemalcem, odzivi na delo
Opredelitev pojmov	Odziv na delo (pripomba) = pohvala, graja (pritožba) in predlog
Enota merjenja	Število
Vir podatkov	Knjiga pripomb in pohval strank, mesečni barometer zadovoljstva strank, ostale evidentirane ustne in pisne pritožbe
Metoda zajemanja	% pritožb od vseh pripomb na leto
Sorodni kazalniki	
Opombe	

<b>12. Ime kazalnika: % pohval od vseh pripomb/leto</b>	
Namen merjenja	Usmerjenost k odjemalcem, odzivi na delo
Opredelitev pojmov	Odziv na delo (pripomba) = pohvala, graja (pritožba) in predlog
Enota merjenja	
Vir podatkov	Knjiga pripomb in pohval strank, mesečni barometer zadovoljstva strank, ostale evidentirane ustne in pisne pritožbe
Metoda zajemanja	% pohval od vseh pripomb
Sorodni kazalniki	
Opombe	

<b>13. Ime kazalnika: Št. obvestil/leto</b>	
Namen merjenja	Usmerjenost k odjemalcem, izboljšanje zaupanja javnosti
Opredelitev pojmov	Obvestilo – sprememba predpisov, potek roka, javni poziv, sprememba načina dela, ... Objava v lokalnih medijih (kabelska TV, radio, internet, časopis, letak, ...)
Enota merjenja	Število – šteje ena vsebina objave ne glede v kolikih medijih je objavljena ali ponovljena
Vir podatkov	Dokumentacija UE
Metoda zajemanja	Število naročil za objavo
Sorodni kazalniki	
Opombe	



<b>14. Ime kazalnika: Št. pritožb na delo UE pri drugih institucijah/ leto</b>	
Namen merjenja	Usmerjenost k odjemalcem, posredovanje varuha človekovih pravic, ministrstev ali nadzornih organov
Opredelitev pojmov	Primeri, ko stranke prosijo za pomoč in urgenco v zvezi z delom UE pri drugih institucije
Enota merjenja	Število
Vir podatkov	Dokumentacija UE
Metoda zajemanja	Letno poročilo varuha človekovih pravic, obvestila in zaprosila ministrstev za posredovanje podatkov v zvezi s konkretnimi zadevami, izredni inšpekcijski nadzori
Sorodni kazalniki	
Opombe	

<b>15. Ime kazalnika: Št. predlogov/ leto</b>	
Namen merjenja	Usmerjenost k odjemalcem, vključenost strank
Opredelitev pojmov	Predlog – podan s strani stranke za izboljšanje poslovanja UE
Enota merjenja	Število
Vir podatkov	Knjiga pripomb in pohval ter pisni predlogi strank
Metoda zajemanja	število predlogov strank na leto
Sorodni kazalniki	
Opombe	

<b>16. Ime kazalnika: % realiziranih predlogov</b>	
Namen merjenja	Usmerjenost k odjemalcem, vključenost strank
Opredelitev pojmov	Realizirani predlog – UE je upoštevala predlog stranke in ga realizirala
Enota merjenja	Odstotek realiziranih predlogov strank od vseh predlogov za izboljšanje poslovanja UE, ki so jih podale stranke, kot pripombe na delo
Vir podatkov	Knjiga pripomb in pohval, pisni predlogi strank in predlogi iz mesečnega barometra zadovoljstva strank
Metoda zajemanja	% realiziranih predlogov od vseh predlogov
Sorodni kazalniki	
Opombe	

<b>17. Ime kazalnika: Št. uvedenih izboljšav za stranke/leto</b>	
Namen merjenja	Usmerjenost k odjemalcem, novi in inovativni načini dela
Opredelitev pojmov	Uvedene spremembe v poslovanje, ki povečujejo vrednost za stranke, samoiniciativno uvedene s strani UE
Enota merjenja	Število
Vir podatkov	dokumentacija UE, poročila oddelkov
Metoda zajemanja	število uvedenih izboljšav za stranke na leto
Sorodni kazalniki	
Opombe	

<b>18. Ime kazalnika: Povp. ocena (letna anketa)</b>	
Namen merjenja	Zaposleni, zadovoljstvo in motiviranost, splošno zadovoljstvo
Opredelitev pojmov	Splošna ocena zadovoljstva
Enota merjenja	Število
Vir podatkov	Anketa o zadovoljstvu zaposlenih na upravni enoti
Metoda zajemanja	Vprašanje glede splošne ocene
Sorodni kazalniki	
Opombe	

<b>19. Ime kazalnika: Povp. ocena (barometer)</b>	
Namen merjenja	Zaposleni, zadovoljstvo in motiviranost, splošno zadovoljstvo
Opredelitev pojmov	Splošna ocena zadovoljstva
Enota merjenja	Število
Vir podatkov	Anketa o zadovoljstvu zaposlenih na upravni enoti – mesečno spremljanje (barometer zadovoljstva)
Metoda zajemanja	povprečna ocena posameznih vprašanj mesečnega merjenja preračunana na letno raven
Sorodni kazalniki	
Opombe	

<b>20. Ime kazalnika: Povp. ocena - % strinjanja (delovni pogoji ...)</b>	
Namen merjenja	Zaposleni, zadovoljstvo in motiviranost, delovni pogoji in usposabljanje
Opredelitev pojmov	Strinjanje – zaposleni, ki so se opredelili, da se strinjajo, zelo strinjajo ali popolnoma strinjajo
Enota merjenja	% ki se strinja od vseh anketiranih
Vir podatkov	Anket o zadovoljstvu zaposlenih na upravni enoti
Metoda zajemanja	Povprečje odstotkov tistih, ki se strinjajo iz vprašanj 1.8, 1.20, 1.21, 1.25
Sorodni kazalniki	
Opombe	

<b>21. Ime kazalnika: Povp. ocena - % strinjanja (medčloveški odnosi ...)</b>	
Namen merjenja	Zaposleni, zadovoljstvo in motiviranost, medčloveški odnosi
Opredelitev pojmov	Strinjanje – zaposleni, ki so se opredelili, da se strinjajo, zelo strinjajo ali popolnoma strinjajo
Enota merjenja	% ki se strinja od vseh anketiranih
Vir podatkov	Anketa o zadovoljstvu zaposlenih na upravni enoti
Metoda zajemanja	Povprečje odstotkov tistih, ki se strinjajo iz vprašanj 1.1, 1.3, 1.4
Sorodni kazalniki	
Opombe	

<b>22. Ime kazalnika: Povp. ocena - % strinjanja (pozn. pričakovanj vodstva ...)</b>	
Namen merjenja	Zaposleni, zadovoljstvo in motiviranost, poznavanje pričakovanj vodstva in informiranost

Opredelitev pojmov	Strinjanje – zaposleni, ki so se opredelili, da se strinjajo, zelo strinjajo ali popolnoma strinjajo
Enota merjenja	%
Vir podatkov	Anketa o zadovoljstvu zaposlenih na upravni enoti
Metoda zajemanja	Povprečje odstotkov tistih, ki se strinjajo iz vprašanj 1.17, 1.18, 1.19, 1.20, 1.25, 1.26
Sorodni kazalniki	
Opombe	

<b>23. Ime kazalnika: <i>Povp. ocena - % strinjanja (sistem nadzora ...)</i></b>	
Namen merjenja	Zaposleni, zadovoljstvo in motiviranost, sistem nadzora in stimuliranja zaposlenih
Opredelitev pojmov	Strinjanje – zaposleni, ki so se opredelili, da se strinjajo, zelo strinjajo ali popolnoma strinjajo
Enota merjenja	%
Vir podatkov	Anketa o zadovoljstvu zaposlenih na upravni enoti
Metoda zajemanja	Povprečje odstotkov tistih, ki se strinjajo iz vprašanj 1.13, 1.14, 1.16
Sorodni kazalniki	
Opombe	

<b>24. Ime kazalnika: <i>% pripravljenih opraviti delo izven delovnega časa</i></b>	
Namen merjenja	Zaposleni, zadovoljstvo in motiviranost, pripravljenost za dodatne napore
Opredelitev pojmov	Pripravljenost opraviti delo tudi zunaj delovnega časa, samo da bi bilo končano v roku in kakovostno
Enota merjenja	%
Vir podatkov	Anketa o zadovoljstvu zaposlenih na upravni enoti
Metoda zajemanja	Odstotek zaposlenih, ki so odgovorili pritrdilno na prvo možnost od petih v okviru odgovora
Sorodni kazalniki	
Opombe	

<b>25. Ime kazalnika: <i>% sodelujočih v projektih ali timih</i></b>	
Namen merjenja	Zaposleni, zadovoljstvo in motiviranost, pripravljenost za dodatne napore
Opredelitev pojmov	Sodelujoči v projektih ali timih - zaposleni, ki so bili evidentirano vključeni v delo projektne skupine ali timov (imenovan tim, uveden projekt, oblikovana delovna skupina, sodelovanje v timih in delavnicah izven UE pri naših partnerjih) - o aktivnosti je voden zapis, ki je lahko sklep ali zapis v zapisniku
Enota merjenja	%
Vir podatkov	kadrovska evidenca
Metoda zajemanja	% sodelujočih v projektih ali timih od vseh zaposlenih
Sorodni kazalniki	
Opombe	

<b>26. Ime kazalnika: <i>Št. koristnih predlogov/ zaposlenega</i></b>	
---	--

Namen merjenja	Zaposleni, zadovoljstvo in motiviranost, vključevanje v aktivnosti za izboljšanje
Opredelitev pojmov	Koristni predlog – evidentiran predlog zaposlenega za izboljšavo ali spremembo poslovanja UE
Enota merjenja	Število predlogov/zaposlenega
Vir podatkov	Kadrovska evidenca, evidenca koristnih predlogov zaposlenih
Metoda zajemanja	Število predlogov, število zaposlenih
Sorodni kazalniki	
Opombe	

<b>27. Ime kazalnika: % realiziranih predlogov</b>	
Namen merjenja	Zaposleni, zadovoljstvo in motiviranost, vključevanje v aktivnosti za izboljšanje
Opredelitev pojmov	Realiziran predlog – predlog, ki je deloma ali v celoti realiziran
Enota merjenja	%
Vir podatkov	Kadrovska evidenca, evidenca koristnih predlogov zaposlenih, zapisniki kolegija ali odgovori zaposlenim
Metoda zajemanja	Število realiziranih predlogov, število vseh predlogov
Sorodni kazalniki	
Opombe	

<b>28. Ime kazalnika: Letno št. bolniških dni/ zaposlenega</b>	
Namen merjenja	Delovanje zaposlenih, odsotnost z dela
Opredelitev pojmov	Bolniški dan – odsotnost z dela zaradi bolezni, poškodbe ali nege. Ne štejejo se porodniški dopust.
Enota merjenja	Letno število bolniških dni/zaposlenega
Vir podatkov	Kadrovska evidenca
Metoda zajemanja	število bolniških dni v letu / zaposleni
Sorodni kazalniki	
Opombe	

<b>29. Ime kazalnika: Št. opravljenih ur/ št. planiranih ur</b>	
Namen merjenja	Delovanje zaposlenih, odsotnost z dela, razpoložljivost zaposlenih
Opredelitev pojmov	Število opravljenih ur – število delovnih ur vseh zaposlenih/leto minus odsotnost (bolniške, izobraževanja, službena potovanja, dopusti) Število planiranih ur – letno število delovnih ur vseh zaposlenih
Enota merjenja	%
Vir podatkov	Kadrovska evidenca
Metoda zajemanja	
Sorodni kazalniki	
Opombe	

<b>30. Ime kazalnika: Št. izobraževalnih dni/ zaposlenega</b>	
Namen merjenja	Delovanje zaposlenih, razvijanje veščin

Opredelitev pojmov	Izobraževalni dan – doseženih 6 ur izobraževanja, lahko v enem dnevu ali v več dnevih. V primeru, da je izobraževanje trajalo več kot 6 ur v enem dnevu se šteje kot en izobraževalni dan.
Enota merjenja	Število zbranih dni na zaposlenega
Vir podatkov	Kadrovska evidenca
Metoda zajemanja	število izobraževalnih dni / število zaposlenih
Sorodni kazalniki	
Opombe	

<b>31. Ime kazalnika: Št. rešenih upravnih zadev/ zaposlenega</b>	
Namen merjenja	Delovanje zaposlenih, produktivnost zaposlenih
Opredelitev pojmov	Rešena upravna zadeva – zadeva, ki je rešena v tekočem letu – stopnja zahtevnost S in P
Enota merjenja	Število rešenih upravnih zadev/zaposlenega
Vir podatkov	upravna statistika - SPIS
Metoda zajemanja	obrazec št. 1A seštevek vrstice 15 / zaposleni
Sorodni kazalniki	
Opombe	

<b>32. Ime kazalnika: Št. skrajšanih postopkov/ zaposlenega</b>	
Namen merjenja	Delovanje zaposlenih, produktivnost zaposlenih
Opredelitev pojmov	Skrajšani postopek – stopnja zahtevnosti S
Enota merjenja	Število skrajšanih postopkov/zaposlenega
Vir podatkov	upravna statistika
Metoda zajemanja	obrazec št. 1A seštevek vrstic 13, 14, 15 (kolona 3S + 4S) / zaposleni
Sorodni kazalniki	
Opombe	

<b>33. Ime kazalnika: Št. drugih upravnih nalog/zaposlenega</b>	
Namen merjenja	Delovanje zaposlenih, produktivnost zaposlenih
Opredelitev pojmov	Druge upravne naloge – DUN opredeljene v programu SPIS
Enota merjenja	Število DUN/zaposlenega
Vir podatkov	upravna statistika – obrazec IIIB oz. SPIS, kadrovska evidenca
Metoda zajemanja	Vse naloge navedene v obrazcu IIIB, število zaposlenih
Sorodni kazalniki	
Opombe	

<b>34. Ime kazalnika: Efektivni čas/ zaposlenega</b>	
Namen merjenja	Delovanje zaposlenih, produktivnost zaposlenih
Opredelitev pojmov	Efektivni čas - število vseh opravljenih ur minus odsotnost (bolniške, izobraževanja, službena potovanja, dopusti)
Enota merjenja	Efektivni čas/zaposlenega
Vir podatkov	Kadrovska evidenca
Metoda zajemanja	efektivne ure na nivoju celotne UE v enem letu, število

	zaposlenih
Sorodni kazalniki	
Opombe	

<b>35. Ime kazalnika: % usposobljenih za vsaj dve delovni mesti</b>	
Namen merjenja	Delovanje zaposlenih, mobilnost zaposlenih
Opredelitev pojmov	Usposobljenost za delovno mesto – kompetenten za samostojno opravljanje posameznega dela in nadomeščanje sodelavca na vsaj enem delovnem mestu
Enota merjenja	%
Vir podatkov	kadrovska evidenca
Metoda zajemanja	odstotek ocenjenih z oceno 4 ali 5 na podlagi obrazca za oceno kompetentnosti za nadomeščanja ali na podlagi drugega internega kriterija UE glede usposobljenosti za nadomeščanje . (usposobljeni za nadomeščanje/ vseh zaposlenih) x 100
Sorodni kazalniki	
Opombe	

<b>36. Ime kazalnika: % vseh rešenih upravnih zadev v roku</b>	
Namen merjenja	Produktivnost – reševanje upravnih zadev, reševanje zadev glede na rok
Opredelitev pojmov	Zadeve, ki so bile rešene skozi vse leto v roku
Enota merjenja	%
Vir podatkov	upravna statistika 1A, SPIS
Metoda zajemanja	razmerje med številom v vrstici (13 / 15) X 100
Sorodni kazalniki	
Opombe	

<b>37. Ime kazalnika: % rešenih ugotovitvenih postopkov v roku</b>	
Namen merjenja	Produktivnost – reševanje upravnih zadev, reševanje zadev glede na rok
Opredelitev pojmov	Ugotovitveni postopki, ki so rešeni skozi vse leto v roku
Enota merjenja	%
Vir podatkov	upravna statistika 1A
Metoda zajemanja	(vsota ugotovitvenih vrstica 13/ vsota ugotovitvenih vrstica 15) X 100
Sorodni kazalniki	
Opombe	

<b>38. Ime kazalnika: Št. zaostankov na dan 31.12.</b>	
Namen merjenja	Produktivnost – reševanje upravnih zadev, reševanje zadev glede na rok
Opredelitev pojmov	Nerešene zadeve preko roka na dan 31.12.
Enota merjenja	število
Vir podatkov	upravna statistika 1A
Metoda zajemanja	vrstica 34a
Sorodni kazalniki	
Opombe	

<b>39. Ime kazalnika: % zaostankov glede na št. vseh zadev 31.12.</b>	
Namen merjenja	Produktivnost – reševanje upravnih zadev, reševanje zadev glede na rok
Opredelitev pojmov	Nerešene zadeve preko roka na dan 31.12.
Enota merjenja	%
Vir podatkov	upravna statistika 1A
Metoda zajemanja	vrstici (34a / 15) X 100
Sorodni kazalniki	
Opombe	

<b>40. Ime kazalnika: % potrjenih odločb na instancah</b>	
Namen merjenja	Produktivnost – reševanje upravnih zadev, pravilnost dela
Opredelitev pojmov	Odločbe, ki so bile potrjene na II. stopnji in jih je UE prejela v tekočem letu
Enota merjenja	%
Vir podatkov	upravna statistika 1B
Metoda zajemanja	Vrstice (40/(5+39+40))x100
Sorodni kazalniki	
Opombe	

<b>41. Ime kazalnika: % vseh rešenih upravnih zadev</b>	
Namen merjenja	Produktivnost – reševanje upravnih zadev, količina dela
Opredelitev pojmov	Vse rešene zadeve v letu v razmerju z vsemi zadevami, ki so v reševanju na UE (tudi prenesene iz preteklih let)
Enota merjenja	%
Vir podatkov	upravna statistika 1A, SPIS
Metoda zajemanja	(vrstica 15 / vrstica 7) X 100
Sorodni kazalniki	
Opombe	

<b>42. Ime kazalnika: % vseh rešenih drugih upravnih nalog</b>	
Namen merjenja	Produktivnost – reševanje upravnih zadev, količina dela
Opredelitev pojmov	Rešene DUN v razmerju z vsemi DUN, ki se rešujejo v UE
Enota merjenja	%
Vir podatkov	upravna statistika IIIB, SPIS
Metoda zajemanja	Seštevek vseh DUN iz obrazca IIIB (dobimo vse rešene), SPIS-ovni seznam (dobimo vse, ki se rešujejo)
Sorodni kazalniki	
Opombe	

<b>43. Ime kazalnika: Porabljena sredstva/ rešeno zadevo</b>	
Namen merjenja	Gospodarnost – finančno delovanje, stroški na enoto
Opredelitev pojmov	Vsa porabljena sredstva UE v tekočem letu
Enota merjenja	SIT/zadevo
Vir podatkov	MFERAC, SPIS
Metoda zajemanja	(materialni stroški + investicije + plače) / št. rešenih

	zadev
Sorodni kazalniki	
Opombe	

<b>44. Ime kazalnika: <i>Materialni stroški/ rešeno zadevo</i></b>	
Namen merjenja	Gospodarnost – finančno delovanje, stroški na enoto
Opredelitev pojmov	Porabljeni sredstva za materialne stroške v tekočem letu
Enota merjenja	SIT/zadevo
Vir podatkov	MFERAC, SPIS
Metoda zajemanja	materialni stroški / št. rešenih zadev
Sorodni kazalniki	
Opombe	

<b>45. Ime kazalnika: <i>Porabljena sredstva/ drugo upravno nalogo</i></b>	
Namen merjenja	Gospodarnost – finančno delovanje, stroški na enoto
Opredelitev pojmov	Vsa porabljena sredstva UE v tekočem letu
Enota merjenja	SIT/DUN
Vir podatkov	MFERAC, SPIS
Metoda zajemanja	(materialni stroški + investicije + plače) / št. drugih upravnih nalog
Sorodni kazalniki	
Opombe	

<b>46. Ime kazalnika: <i>Materialni stroški/ drugo upravno nalogo</i></b>	
Namen merjenja	Gospodarnost – finančno delovanje, stroški na enoto
Opredelitev pojmov	Porabljeni sredstva za materialne stroške v tekočem letu
Enota merjenja	SIT/DUN
Vir podatkov	MFERAC in upravna statistika
Metoda zajemanja	materialni stroški / št. drugih upravnih nalog
Sorodni kazalniki	
Opombe	

<b>47. Ime kazalnika: <i>Porabljena sredstva/ zaposlenega</i></b>	
Namen merjenja	Gospodarnost – finančno delovanje, stroški na enoto
Opredelitev pojmov	Vsa porabljena sredstva UE v tekočem letu, število zaposlenih za nedoločen čas na dan 31.12.
Enota merjenja	SIT /zaposlenega
Vir podatkov	MFERAC, kadrovska evidenca
Metoda zajemanja	(materialni stroški + investicije + plače) / št. zaposlenih
Sorodni kazalniki	
Opombe	

<b>48. Ime kazalnika: <i>Materialni stroški/ zaposlenega</i></b>	
Namen merjenja	Gospodarnost – finančno delovanje, stroški na enoto
Opredelitev pojmov	Porabljena sredstva za materialne stroške UE v tekočem letu, število zaposlenih za nedoločen čas na dan 31.12.
Enota merjenja	SIT/zaposlenega
Vir podatkov	MFERAC, kadrovska evidenca
Metoda zajemanja	materialni stroški / št. zaposlenih



Sorodni kazalniki	
Opombe	

<b>49. Ime kazalnika: <i>Porabljena sredstva/ prebivalca</i></b>	
Namen merjenja	Gospodarnost – finančno delovanje, stroški na enoto
Opredelitev pojmov	Vsa porabljena sredstva UE v tekočem letu, število prebivalcev
Enota merjenja	SIT/prebivalca
Vir podatkov	MFERAC, SURS (internet)
Metoda zajemanja	(materialni stroški + investicije + plače) / prebivalci
Sorodni kazalniki	
Opombe	

<b>50. Ime kazalnika: <i>Materialni stroški/ prebivalca</i></b>	
Namen merjenja	Gospodarnost – finančno delovanje, stroški na enoto
Opredelitev pojmov	Porabljena sredstva za materialne stroške UE v tekočem letu, število prebivalcev
Enota merjenja	SIT/prebivalca
Vir podatkov	MFERAC, SURS (internet)
Metoda zajemanja	materialni stroški / prebivalci
Sorodni kazalniki	
Opombe	

<b>51. Ime kazalnika: <i>Porabljena sredstva/ odobrena sredstva</i></b>	
Namen merjenja	Gospodarnost – finančno delovanje, poraba proračunskih sredstev
Opredelitev pojmov	Realizirana poraba v tekočem letu v razmerju z odobrenimi sredstvi
Enota merjenja	SIT
Vir podatkov	MFERAC
Metoda zajemanja	Porabljena sredstva / odobrena sredstva
Sorodni kazalniki	
Opombe	

<b>52. Ime kazalnika: <i>Št. normiranih ur / Št. dejanskih ur</i></b>	
Namen merjenja	Gospodarnost - finančno delovanje, učinkovitost
Opredelitev pojmov	Normirane ure: ure po predstandardih (vse opravljene upravne storitve v tekočem letu X pripadajoča časovna vrednost po standardih). Dejanske ure: učinkovite ure + nadure uradnikov po podatkih MFERAC
Enota merjenja	Razmerje (količnik K)
Vir podatkov	SPIS – aplikacija za podporo merjenja učinkovitosti
Metoda zajemanja	Količnik K za nivo celotne IE
Sorodni kazalniki	
Opombe	

<b>53. Ime kazalnika: <i>Štev. pohval, nagrad, priznanj, pozitivnih omemb v medijih</i></b>	
Namen merjenja	Okoljsko delovanje, opaznost UE

Opredelitev pojmov	Pisne pohvale, nagrade ali priznanja, ki jih je prejela UE v tekočem letu, ter pozitivne omembe v medijih (izrezki iz časopisov, uradni zaznamki o datumu omembe na TV ali radiu)
Enota merjenja	število
Vir podatkov	dokumentacija UE, register omemb v medijih
Metoda zajemanja	število pohval, nagrad, pozitivnih omemb v medijih
Sorodni kazalniki	
Opombe	

<b>54. Ime kazalnika: Štev. odzivov / štev. povabil</b>	
Namen merjenja	Okoljsko delovanje, vključevanje v skupnost
Opredelitev pojmov	Odziv je udeležba ali opravičilo na vabila. Odziv na vabila in udeležba predstavnikov UE na drugih poslovnih dogodkih (občinski prazniki, občni zbori društev, obletnice, dnevi odprtih vrat,...). Evidentirana vabila, zaznamek (zapis) o udeležbi ali zaznamek o opravičilu
Enota merjenja	Odstotek
Vir podatkov	Dokumentacija UE
Metoda zajemanja	(štev. odzivov / štev. vabil) x 100
Sorodni kazalniki	
Opombe	

<b>55. Ime kazalnika: Štev. pripomb in pobud za spremembo predpisov ministrstvom</b>	
Namen merjenja	Okoljsko delovanje, vključevanje v spremembe zakonodaje
Opredelitev pojmov	Predlogi UE na ministrstva za spremembe zakonodaje, predpisov ali navodil, opozorila UE o neprimernosti posameznih navodil, pripombe UE na zakonodajo v fazi sprejemanja posredovane na ministrstvo
Enota merjenja	Število
Vir podatkov	dokumentacija UE, seznam odposlanih dopisov
Metoda zajemanja	seštevek odposlanih dopisov na to temo
Sorodni kazalniki	
Opombe	

<b>56. Ime kazalnika: % recikliranega papirja</b>	
Namen merjenja	Družbeno delovanje, uporaba recikliranega materiala
Opredelitev pojmov	Delež ekološkega papirja v pisarniškem poslovanju glede na celotno porabo papirja v tekočem letu
Enota merjenja	%
Vir podatkov	ekonomat UE
Metoda zajemanja	Štev. enot recikliranega papirja / štev. enot vsega papirja
Sorodni kazalniki	
Opombe	

<b>57. Ime kazalnika: Porabljenih KWh elektr./ zaposlenega</b>	
--	--

Namen merjenja	Družbeno delovanje, varčevanje z energijo
Opredelitev pojmov	Porabljene kWh električne energije
Enota merjenja	kWh/zaposlenega
Vir podatkov	MFERAC (seštevek kWh iz računov v tekočem letu)
Metoda zajemanja	porabljene kWh elektrike / zaposleni
Sorodni kazalniki	
Opombe	- smotno bi bilo v Kcal predstaviti celotno energetsko porabo v tekočem letu v stavbi, kjer posluje UE (seštevek elektrike in toplotne energije)

<b>58. Ime kazalnika: kWh / m2 delov. površine</b>	
Namen merjenja	Družbeno delovanje, varčevanje z energijo
Opredelitev pojmov	Porabljene kWh električne energije na delovno površino, ki jo koristi UE
Enota merjenja	kWh/m2
Vir podatkov	MFERAC (seštevek kWh iz računov v tekočem letu)
Metoda zajemanja	porabljene kWh elektrike / m2 delovne površine
Sorodni kazalniki	
Opombe	- smotno bi bilo v Kcal predstaviti celotno energetsko porabo v tekočem letu v stavbi, kjer posluje UE (seštevek elektrike in toplotne energije)

<b>59. Ime kazalnika: Kg prodanega starega papirja/ zaposlenega</b>	
Namen merjenja	Družbeno delovanje, upravljanje z odpadki
Opredelitev pojmov	Selekcionirano zbiranje odpadnega pisarniškega papirja (tudi razrezki)
Enota merjenja	Kg/zaposlenega
Vir podatkov	Evidenca UE
Metoda zajemanja	Sprotno merjenje ali poročilo komunalne službe
Sorodni kazalniki	
Opombe	

<b>60. Ime kazalnika: % odobrenih prošelj pripravnikov in praktikantov/ leto</b>	
Namen merjenja	Družbeno delovanje, podpora socialnim skupinam
Opredelitev pojmov	Razmerje med pripravniki in praktikanti, ki jim je UE skozi tekoče leto omogočila zaposlitev glede na število prošelj
Enota merjenja	%
Vir podatkov	Kadrovska evidenca
Metoda zajemanja	% odobrenih prošelj pripravnikov in praktikantov od vseh prošelj na leto
Sorodni kazalniki	
Opombe	