

OCENA DOSEGANJA TEMELJNIH KVANTITATIVNIH CILJEV ZA LETO 2007 IN OCENA USPEŠNOSTI PRI REALIZACIJO NEKATERIH NALOG

V nadaljevanju se navaja pregled doseganja kvantitativnih vrednosti posameznih ciljev ter realizacije nekaterih izvedbenih aktivnosti, ki so bile posebej opredeljene v Letnem planu dela. Cilji, ki niso bili doseženi in aktivnosti, ki niso bile izvedene ali so se izvajale le deloma so napisane s **krepko pisavo**.

TEMELJNI CILJ	KAJ MERIMO	KAZALNIK	PLAN 07	REAL.07	
Zadovoljstvo strank	Splošno zadovoljstvo	povprečna ocena (1 do 5)	4,5	4,54	
	Odzivnost	Razlika ocene P-E	>0,1	0,23	
	Zagotovilo	Razlika ocene P-E	>0,1	0,27	
	Zanesljivost	Razlika ocene P-E	>0,1	0,23	
	Otipljivost	Razlika ocene P-E	>0,1	-0,05	
	Empatijo	Razlika ocene P-E	>0,1	0,32	
	Čakalni čas	% strank postreženih do 5 min		95,0	91,32
		% strank postreženih do 10 min.		98,0	95,91
Zadovoljstvo zaposlenih	Splošno zadovoljstvo	povprečna ocena (1 do 5)	4,0	3,9	
	POSEBNI CILJI 2007				
	povečati % zaposlenih, ki menijo, da so del harmonične sredine	% zaposlenih	95,0	92,6	
	zmanjšati % zaposlenih, ki menijo, da je ena od težav pri njihovem delu, da so včasih odvisni od dela sodelavcev (<i>STARO 2006</i>)	% zaposlenih	50,0		
	oz. povečati % zaposlenih, ki menijo, da od sodelavcev dobijo natanko tisto, kar od njih pričakujejo (<i>NOVO 2007</i>)	% zaposlenih	-	85,2	
	reševanje problemov, ki ne sodijo v mojo pristojnost	% zaposlenih	35	<i>novi vprašalnik ne zajema</i>	
	% zaposlenih, ki menijo, da nadrejeni dajejo primerne informacije o tem, kaj bi moral –a delati (<i>STARO 2006</i>) oz. % zaposlenih, ki menijo, da nadrejeni z njimi komunicirajo korektno (<i>NOVO 2007</i>)	% zaposlenih	90,0	88,9	
	seznanjenost z vidiki dela, ki najbolj vplivajo na oceno uspešnosti	% zaposlenih	85,2	88,3	

Družbeno odgovorno in učinkovito delo	Količino zadev	Število rešenih zadev	7000	7354
		% rešenih zadev	99,9	99,94
		število rešenih po roku	5	4
		število drugih upravnih nalog	23000	20792
		% rešenih drugih uprav. nalog	99,99	99,89
	Hitrost reševanja	% rešenih po roku	0,1	0,11
		število zaostankov	2	2
		povp. čas reš. zadeve v dnevih	3,3	1,82
	Pravilnost dela	% potrjenih odločb	80	86,21
	Racionalnost dela	materialni stroški (sit) / rešeno upravno zadevo	15,43	13,71
		materialni stroški (sit) / rešeno drugo upravno nalogo	4,59	5,01

1.ZADOVOLJSTVO STRANK

Cilj za leto 2007 je bil postreči 95 % strank v roku 5 minut; ugotavljamo, da z odstotkom **91,32** cilj ni dosežen.

Cilj za leto 2007 je bil postreči več kot 98 % strank v roku 10 minut, ugotavljamo, da z odstotkom **95,91** cilj ni dosežen.

Cilj ohranitev vseh sestavin kakovosti je prav tako ni dosežen, saj je pri sestavini **otipljivost rezultat -0,05**, kar pomeni, da le za minimalno vrednost cilj ni dosežen. Pri ostalih sestavinah pa je cilj presežen in je doživetje višje od pričakovanj.

Cilj ohranitev splošne ocene zadovoljstva strank v višini 4,5 je z oceno 4,54 presežen.

2. UPRAVLJANJE Z ZAPOSLENIMI

Cilj za leto 2007, za doseg splošnega zadovoljstva zaposlenih (cela UE) na vrednost 4, z rezultatom 3,9 ni bil dosežen.

V letu 2007 je bilo prvič uvedeno anketiranje zaposlenih na način, ki omogoča ugotavljanje rezultatov po oddelkih.

Rezultati ugotavljanja splošnega zadovoljstva zaposlenih po oddelkih so naslednji :

- Oddelek za UNZ: 4,3
- Oddelek za okolje in prostor ter skupne zadeve: 3,8
- Oddelek za KGDZ: 3,4

V letu 2007 je prišlo do spremembe vprašalnika in ugotavljanja rezultatov zadovoljstva zaposlenih. Nekatere trditve so se spremenile in niso identične s trditvami iz starega vprašalnika. V celoti je ostalo identičnih 10 trditev. Pri navedenih je iz trenda ugotoviti, da je za 7 trditev pozitiven rezultat in za 3 negativen oz se je rezultat poslabšal.

Dosežen je cilj povečanja % zaposlenih, ki so seznanjeni z vidiki dela, ki najbolj vplivajo na oceno uspešnosti in sicer planiran rezultat 85,2% je presežen in dosežen cilj 88,3%.

Dosežen je cilj zmanjšati % zaposlenih, ki menijo, da je ena od težav pri njihovem delu, da so včasih odvisni od dela sodelavcev (STARO 2006) oz. povečati % zaposlenih, ki menijo, da od sodelavcev dobijo natanko tisto, kar od njih pričakujejo (NOVO 2007). Plan je bil 50%, rezultat je presežen saj je 85,2%.

Niso pa doseženi cilji:

- povečati % zaposlenih, ki menijo, da so del harmonične sredine; plan 95% ni dosežen, saj je rezultat 92,6%
- povečati % zaposlenih, ki menijo, da jim nadrejeni dajejo primerne informacije o tem, kaj bi moral – a delati (STARO 2006) oz. % zaposlenih, ki menijo, da nadrejeni z njimi komunicirajo korektno (NOVO 2007). Plan 90% ni dosežen, saj je rezultat 88,9%

Cilj »pripadnost organizaciji«, ki ga merimo z vprašanjem »Ali ste ponosni, da ste zaposleni na Upravni enoti Ljutomer?« je bil vsaj 90% zaposlenih, rezultat pa je bil 91,3%, kar pomeni, da je cilj presežen.

Glede na spremembo vprašalnika v letu 2007 se za naslednja poročevalna obdobja planirajo rezultati zgolj po novem vprašalniku. Samo v letu 2007 se primerjalno predstavita obe vsebini vprašanj, zaradi spremljanja doseženih ciljnih vrednosti.

3. DRUŽBENO ODGOVORNO IN UČINKOVITO DELO.

3.1 CILJI UPRAVNE STATISTIKE

Cilji za leto 2007 glede količine, hitrosti in pravilnosti reševanja zadev:

- zastavljen cilj, da je število nerešenih zadev ob koncu leta 2007 lahko 37, oziroma bi naj ostalo nerešenih 0,5 % vseh zadev (odvisno od števila zadev - cilj število zadev je v korelaciji % nerešenih zadev, ki ga obravnavamo kot primarnega in zajema tudi denacionalizacijo) je skoraj dosežen, saj je ostalo 45 nerešenih zadev, oz. 0,6%.
- Zastavljen cilj, da je skupno število zaostankov ob koncu leta 2007 je lahko največ 5 zadev oziroma cca 13,5% od vseh nerešenih zadev ob koncu leta je dosežen, saj sta bila na koncu leta 2 zaostanka in sicer 4,4%.
- v roku bi naj bilo v okviru vseh zadev rešenih 99,9 % zadev oziroma po roku največ 5 zadev, kar z rezultatom 4 zadev po roku preseženo.
- v roku bi naj bilo v okviru posebnih ugotovitvenih postopkih cilj rešiti 99,6 % zadev, rešenih pa je bilo natanko 99,6, kar pomeni, da je bil cilj dosežen.
- povprečen čas reševanja upravne zadeve od popolne vloge do izdaje odločbe naj bi bil 2,5 dni, povprečen čas od dneva popolne vloge do rešitve (opravljene vročitve) pa 3,3 dni. Oba cilja sta dosežena, saj je prvi čas 1,43 in drugi 1,82.
- glede drugih upravnih nalog je cilj, da se rešijo vse naloge 99,9 je bil skoraj dosežen, saj je bilo rešeno 99,89% DUN.
- Cilj za leto 2007 je 85 % potrjenih zadev na drugi stopnji je presežen z rezultatom 86,21%.

Ljutomer, 5. feb. 2008

Mag. Darija MOHORIČ
v.d. Načelnice

Štev.: 010-6/2008-7