



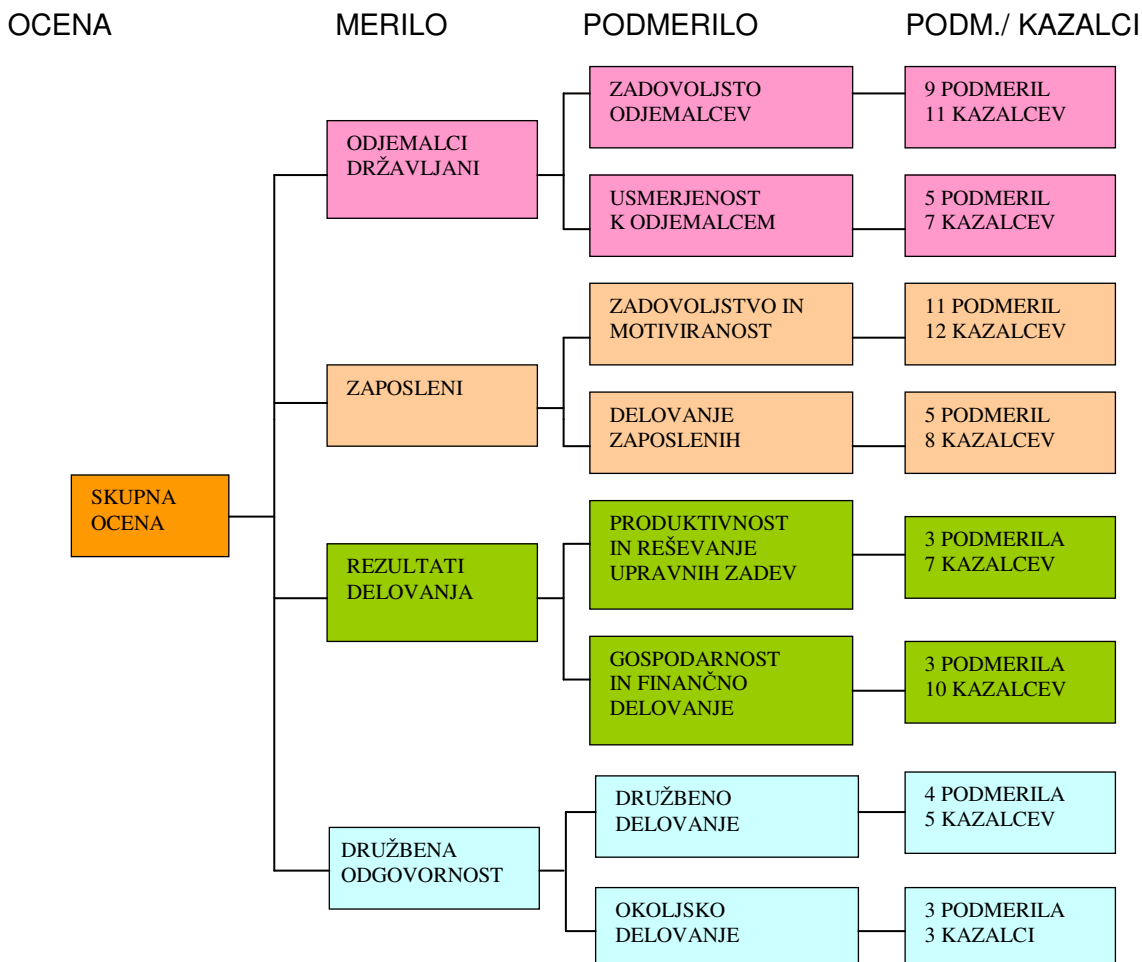
KAZALCI USPEŠNOSTI UPRAVNE ENOTE

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 43 podmeril, izmed katerih se vsako spremlja vsaj z enim kazalcem (trenutno 63). 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:

- rdeča (slabša od povprečja RS ter konstantna ali padajoča),
- modra (boljša od povprečja RS vendar pod zastavljenim ciljem),
- zelená (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 2007	Leto 2007	Pov. RS 2007	Cilj 2008	Leto 2008	Pov. RS 2008	Odgovoren
ODJEMALCI / DRŽAVLJANI	Zadovoljstvo odjemalcev	Poenostavitev administracije	Št. zaprosil po 139. čl. ZUP/zadevo		-	1607		-	734		Vodstvo
			% elektronskih vlog/leto		-	2,8 207		-	5,4 342		Vodstvo
		Čas obdelave	Pov. čas/odločbo		3,3	1,82		3	2,7		Vodstvo
		Splošna raven zadovoljstva	Pov. ocena		4,5	4,54	4,9	4,5	4,53		Onišak
			Povp. ocena (barometer)		-	4,61	4,6	-	4,6	4,67	Vodstvo Meško
		Odzivnost	Razlika ocene odzivnosti P-E		>0,1	0,2		>0	0,42		Onišak
		Zagotovilo	Razlika ocene zagotovila P-E		>0,1	0,3		>0	0,42		Onišak
		Otipljivost	Razlika ocene otipljivosti P-E		>0,1	-0,1		>0	0,29		Onišak
		Empatija	Razlika ocene empatije P-E		>0,1	0,3		>0	0,46		Onišak
		Zanesljivost	Razlika ocene zanesljivosti P-E		>0,1	0,2		>0	0,32		Onišak
	Čakalni čas	% strank postreženih v času do 5 minut		95	91,32	90,05	>97	92,93		Onišak	
	Usmerjenost k odjemalcem	Pritožbe na delo in odnos	% pritožb od vseh pripomb/leto		-	36,36 8		-	0 0		Vodstvo
			% pohval od vseh pripomb/leto		-	63,63 14		-	88,9 8		Vodstvo
		Izboljšanje zaupanja javnosti	Št. obvestil/leto		-	3		-	18		Šiftar
		Posredovanje varuha člov. pravic ali ministrstev	Št. pritožb na delo UE pri drugih institucijah/ leto		-	0		-	0		Načelnik
		Vključenost strank-sprejeti predlogi	Št. predlogov/ leto		-	0		-	0		Meško
			% realiziranih predlogov		-	0		-	0		Načelnik
	Novi in inovativni načini dela	Št. uvedenih izboljšav za stranke/leto		-	9		-	5		Vodstvo	

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

MERILO I. NIVO	PODMERILA II. NIVO	PODMERILA III. NIVO	KAZALNIK	OCENA	Cilj 2007	Leto 2007	Pov. RS 2007	Cilj 2008	Leto 2008	Pov. RS 2008	Odgovoren
ZAPOSLENI	Zadovoljstvo in motiviranost	Splošno zadovoljstvo	Povp. ocena (letna anketa)		4,0	3,9		4,00	4,2		Onišak
		Menim, da sem v naši UE del harmonične sredine	Povp. ocena % strinjanja		-	92,6		93	93,5		Onišak
		Potek dela na mojem delovnem mestu je dobro organiziran	Povp. ocena % strinjanja		-	81,5		82	93,5		Onišak
		Od sodelavcev dobim natanko tisto, kar sem od njih pričakoval-a	Povp. ocena % strinjanja		-	85,2		90	93,5		Onišak
		Menim, da sem pomemben član naše UE	Povp. ocena % strinjanja		-	88,9		91	93,5		Onišak
		Nadrejeni z menoj komunicirajo korektno	Povp. ocena % strinjanja		-	88,9		90	93,5		Onišak
		Pri delu imam na voljo sredstva, ki so potrebna, da ga dobro opravim	Povp. ocena % strinjanja		-	96,3		97	100		Onišak
		S sodelavci si zaupamo	Povp. ocena % strinjanja		-	85,2		93	93,5		Onišak
		Na naši UE je bolj pomembna kakovost izvedbe kot obseg rešenih zadev	Povp. ocena % strinjanja		-	81,5		85	93,5		Onišak
		Pripravljenost za dodatne napore	% sodelujočih v projektih ali timih		-	80,64		-	81,4		Vodstvo
		Vključevanje v aktivnosti za izboljšanje	Št. koristnih predlogov/ zaposlenega		-	0,58 (18)		-	0,5 (15)		Vodstvo
	% realiziranih predlogov			-	72,2		-	53,3		Vodstvo	
	Delovanje zaposlenih	Odsotnost z dela	Letno št. bolniških dni/ zaposlenega		-	15,4		-	12,5		Onišak
		Razpoložljivost zaposlenih	Št. opravljenih ur/ št. planiranih ur		-	0,79		-	0,77		Onišak
		Razvijanje veščin	Št. izobraževalnih dni/ zaposlenega		-	6,1		-	7		Sagaj
		Produktivnost zaposlenih	Št. rešenih upravnih zadev/ zaposlenega		-	237,3	320,9	-	215,6		Vodstvo
			Št. skrajšanih postopkov/ zaposlenega		-	192,48		-	170,6		Vodstvo
			Št. drugih upravnih nalog/ zaposlenega		718,8	670,7	1049	580	632		Vodstvo
			Efektivni čas/ zaposlenega		-	1555		-	1607		Vodstvo Onišak
	Mobilnost zaposlenih	% usposobljenih za vsaj dve delovni mesti		-	83,8		-	90,32		Sagaj	

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

MERILO I. NIVO	PODMERILA II. NIVO	PODMERILA III. NIVO	KAZALNIK	OČENA	Cilj 2007	Leto 2007	Pov. RS 2007	Cilj 2008	Leto 2008	Pov. RS 2008	Odgovo- Ren	
REZULTATI DELOVANJA	Produktivnost- reševanje upravnih zadev	Reševanje zadev glede na rok	% vseh rešenih upravnih zadev v roku		99,9 7000	99,94 7354	98,46 883741	99,4 7000	99,95 6358		Vodstvo	
			% rešenih ugotovitvenih postopkov v roku		99,8	99,71		-	99,77		Vodstvo	
			Št. zaostankov na dan 31.12.		2	2		2	1		Vodstvo	
			% zaostankov glede na št. vseh zadev 31.12.		0,02 2	0,03 2		0,02 2	0,01 1		Vodstvo	
		Pravilnost dela	% potrjenih odločb na instancah		85	86,21		85	93,33		Vodstvo	
			Količina dela	% vseh rešenih upravnih zadev		99,5	99,4	97,29	-	99,31		Vodstvo
		% vseh rešenih drugih upravnih nalog			99,99	99,89		99,9	99,98		Vodstvo	
		Gospodarnost- finančno delovanje	Stroški na enoto	Porabljena sredstva/ rešeno zadevo		-	101,3	80,77	-	121,4		Načelnik Ivezič
	Materialni stroški/ rešeno zadevo				15,43	13,71	13,55	-	15,63		Načelnik Ivezič	
	Porabljena sredstva/ drugo upravno nalogo				-	35,86	24,7	-	41,42		Načelnik Ivezič	
	Materialni stroški/ drugo upravno nalogo				4,59	4,85	4,14	-	5,33		Načelnik Ivezič	
	Porabljena sredstva/ zaposlenega				-	24051	25918	-	26180		Načelnik Ivezič	
	Materialni stroški/ zaposlenega				-	3254	4349	-	3372		Načelnik Ivezič	
	Porabljena sredstva/ prebivalca				-	41,53	35,52	-	43,02		Načelnik Ivezič	
	Materialni stroški/ prebivalca				-	5,62	5,96	-	5,54		Načelnik Ivezič	
	Poraba proračunskih sredstev			Porabljena sredstva/ odobrena sredstva		-	0,99	0,99	-	0,99		Načelnik Ivezič
	Učinkovitost (K)			Št. normiranih ur / Št. dejanskih ur		-	-		-	-		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	OČENA	Cilji 2007	Leto 2007	Pov. RS 2007	Cilj 2008	Leto 2008	Pov. RS 2008	Odgovoren
DRUŽBENA ODGOVORNOST	Okoljsko delovanje	Opaznost UE	Štev. pohval, nagrad, priznanj, pozitivnih omemb v medijih		-	7		-	5		Vodstvo
		Vključevanje v skupnost	Štev. odzivov / štev. povabil		-	100 19/19		-	88,9 8/9		Načelnik
		Vključevanje v spremembe zakonodaje	Štev. pripomb in pobud za spremembo predpisov ministrstvom		-	10		-	7		Vodstvo
	Družbeno delovanje	Uporaba recikliranega materiala	% recikliranega papirja		-	18,42		-	5,79		Šiftar
		Varčevanje z energijo	Porabljenih KWh elektr./ zaposlenega		-	934,9 7		-	998,4		
			KWh / m2 delov. površine		-	68,84		-	69,96		
		Upravljanje z odpadki	Kg prodanega starega papirja/ zaposlenega		-	5,2 od 1.1. do 31.3.0 7		-	0		
		Podpora socialnim skupinam	% odobrenih prošenj pripravnikov in praktikantov/ leto		-	18 9		-	9,5 8		Načelnik Onišak

