



REPUBLIKA SLOVENIJA

UPRAVNA ENOTA LJUTOMER

<http://upravneenote.gov.si/ljutomer> , e: ue.ljutomer@gov.si

Vrazova ulica 1, 9240 Ljutomer

t: 02 584 94 20, f: 02 583 1245



Številka: 010 - 1/2009 - 9

Datum: 11. 2. 2009

OCENA DOSEGANJA TEMELJNIH KVANTITATIVNIH CILJEV ZA LETO 2008 IN OCENA USPEŠNOSTI PRI REALIZACIJI 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.

TEMELJNI CILJ	KAJ MERIMO	KAZALNIK	PLAN 08	REAL.08	PLAN 09
Zadovoljstvo strank	Splošno zadovoljstvo	povprečna ocena (1 do 5)	4,5	4,53	4,5
	Odzivnost	Razlika ocene P-E	>0	0,4	>0,1
	Zagotovilo	Razlika ocene P-E	>0	0,4	>0,1
	Zanesljivost	Razlika ocene P-E	>0	0,3	>0,1
	Otipljivost	Razlika ocene P-E	>0	0,3	>0,1
	Empatijo	Razlika ocene P-E	>0	0,5	>0,1
	Čakalni čas	% strank postreženih do 5 min	94,0	92,9	93,0
	% strank postreženih do 10 min.	97,0	98,9	98,0	
Zadovoljstvo zaposlenih	Splošno zadovoljstvo	povprečna ocena (1 do 5)	4,0	4,2	4,0
	POSEBNI CILJI				
	V letu 2009 obdržati % zaposlenih, ki menijo, da so del harmonične sredine.	% zaposlenih	93,0	93,5	93
	V letu 2009 doseči % zaposlenih, ki menijo, da od sodelavcev dobijo natanko tisto, kar od njih pričakujejo.	% zaposlenih	90,0	93,5	92
	V letu 2009 obdržati % zaposlenih, ki menijo, da nadrejeni z njimi komunicirajo korektno.	% zaposlenih	90,0	93,5	93
	V letu 2009 povečati % zaposlenih, ki menijo, da so zadovoljni s svojim delovnim mestom	% zaposlenih	ni bilo planirano	90,3	91
V letu 2009 povečati % zaposlenih, ki menijo, da jim je na delovnem mestu omogočena osebna rast	% zaposlenih	ni bilo planirano	87,1	88	

	V letu 2009 povečati % zaposlenih, ki menijo, da jih nadrejeni pohvalijo za dobro opravljeno delo	% zaposlenih	ni bilo planirano	80,6	81
Družbeno odgovorno in učinkovito delo	Količino zadev	Število rešenih zadev	7000	6361	6500
		% rešenih zadev	99,4	99,3	99,4
		število rešenih po roku	7	3	3
		število drugih upravnih nalog	-	18650	-
	Hitrost reševanja	% rešenih drugih uprav. nalog	99,99	99,90	99,90
		% rešenih po roku	0,1	0,05	0,1
		število zaostankov	2	1	2
		povp. čas reš. zadeve v dnevih	2	1,95	2
	Pravilnost dela	% potrjenih odločb	80	93,3	80
		Racionalnost dela	materialni stroški (€) / rešeno upravno zadevo	-	15,63
			materialni stroški (€) / rešeno drugo upravno nalogo	-	5,33

1.ZADOVOLJSTVO STRANK

Cilj za leto 2008 je bil postreči 94 % strank v roku 5 minut; ugotavljamo, da z odstotkom **92,93** cilj ni dosežen.

Cilj za leto 2008 je bil postreči več kot 97 % strank v roku 10 minut, ugotavljamo, da je bil z odstotkom **98,99** cilj presežen.

Cilj ohranitev vseh sestavin kakovosti je prav tako presežen in je doživetje višje od pričakovanj.

Cilj ohranitev splošne ocene zadovoljstva strank v višini 4,5 je z oceno 4,53 presežen.

Nekatere naloge izmed planiranih aktivnosti:

- 1.1. Mesečno ugotavljanje zadovoljstva strank o delu upravne enote - barometer zadovoljstva strank se je izvajal vsak mesec (do 5. v mesecu)
- 1.2. Ugotavljanje zadovoljstva strank o delu upravne enote – letna anketa o zadovoljstvu strank se je izvedla meseca oktobra.

- 1.3. Organiziranje novinarske konference (obveščanje javnosti o delu UE) se je izvedlo v marcu.
- 1.4. Obveščanje strank (CATV, internet, LCD zaslon) pri izteku ali sprejetju pomembnih zakonov, ki posegajo v njihove pravice, se je izvajalo skozi vse leto.
- 1.5. Sprotno vzdrževanje nameščenih aparatov za vodo, košaric za bombone za stranke in skrb za prijazen ambient prostorov za stranke (cvetje, klopi, pisala...) se je tekoče izvajalo.
- 1.6. Preselitev KU Razkrižje, vzpostavitev hitrejša ADSL linije za učinkovitejše delovanje računalnika se je v celoti izvedlo.
- 1.7. Pripraviti je bilo potrebno informacijo (zhibanko), ki bo posredovana na naslove vseh gospodinjstev na območju UE. Zloženska bo vsebovala npr.:
 - a) poslovne informacije (vse novosti),
 - b) informacije o času reševanja upravnih storitev
 - c) informacije o vlogah (kje so dostopne, katere obrazce nudi UE)
 - d) informacije o krajih (možnosti) podajanja vloge (KU, preko elektronskega naslova UE),
 - e) informacijo za katere vloge ni krajevne pristojnosti

Zloženska je bila izdelana in posredovana vsem gospodinjstvom na območju UE.

- 1.8. Sprotno se je izvajalo pregledovanje portala UE glede ažurnosti nekaterih objavljenih podatkov (sezname uradnih oseb, ki dajejo IJZ, osebe za svetovanje in pomoč strankam, oseb za vodenje in odločanje v UP...).
- 1.9. Sistemsko urediti spremljanje in ažuriranje vlog, ki se hranijo v elektronski obliki in zagotavljanje obrazcev, ki jih stranke potrebujejo za uveljavljanje pri drugih upravnih storitvah izven pristojnosti UE. Spremljanje in ažuriranje vlog se je izvajalo skozi celo leto, in sicer v elektronski obliki, za kar so bili določeni skrbniki tega procesa.
- 1.10. Nadaljevalo se je s sprotnim obveščanjem strank o poteku dokumentov, dodatno pa se je v avgustu izvedlo obveščanje strank- pridelovalcev vina, da morajo do zakonsko določenega roka prijaviti zaloge vina.

2. UPRAVLJANJE Z ZAPOSLENIMI

Cilj za leto 2008, za doseg splošnega zadovoljstva zaposlenih (cela UE) na vrednost 4, je bil z rezultatom 4,2 presežen.

Vsi cilji, ki so bili planirani za izboljšanje zadovoljstva zaposlenih, so bili doseženi.

Nekatere naloge izmed planiranih aktivnosti.

- 2.1. Ocenitev kompetentnosti zaposlenih za nadomeščanje se je izvedla (rezultat je dosežen > 90 %), plan osebnega izobraževanja za doseg polne kompetentnosti za nadomeščanje v skladu z matriko nadomeščanja se je izvajal tekom leta; ker se naloge še dopolnjujejo, se s projektom v letu 2009 zaradi vzdrževanja določenega nivoja nadaljuje s spremljanjem stanja.
- 2.2. Informiranje delavcev UE o sprejetih smernicah, ukrepih, aktivnostih v zvezi z delovanjem UE ter o vseh aktualnih vprašanjih, ki so povezane z delom (zbor delavcev), se je izvedlo 2 krat letno na zboru delavcev, sprotno na sestankih oddelkov, preko oglasne deske in z medosebno komunikacijo.

- 2.3. Anketa o zadovoljstvu zaposlenih se je izvedla v mesecu juniju, in sicer znotraj UE in ne po oddelkih predvsem zaradi želje zaposlenih posredovane preko odbora o zadovoljstvu zaposlenih.
- 2.4. Organiziranje izobraževanja za vse zaposlene na eno izmed tem: strokovno izobraževanje povezano z delom, osebnostni razvoj in teambuilding. Na tem področju je bil organiziran za vse zaposlene obnovitveni seminar na program SPIS in za vse uradnike skupna delavnica na temo ZUP. Prav tako je bil organiziran za vse zaposlene seminar iz osebnostnega razvoja na temo psihomotivacija.
- 2.5. Izvedla se je nabava telesu (hrbtenici) prijaznih stolov in podstavkov za noge zaradi boljšega zdravja na delovnem mestu. Stole in podstavke smo zagotovili za vse zaposlene.
- 2.6. Četrtletno ocenjevanja uspešnosti zaposlenih se je izvajalo.
- 2.7. V celoti se je izvedlo ažuriranje in pregled rednih zdravniških pregledov zaposlenih na podlagi ocene tveganja.
- 2.8. Stalna skrb za informiranje zaposlenih – z redno objavo zapisnikov kolegija, oddelčnih sestankov in odborov se je izvajala skozi celo leto.
- 2.9. Na koncu leta je bil izbran naj - koristen predlog, ki ga je dala uslužbenka. V ta namen je na zboru delavcev prejela priznanje, za nagrado pa se ji omogoči udeležba na seminarju iz osebnostnega razvoja po lastni izbiri.

3. DRUŽBENO ODGOVORNO IN UČINKOVITO DELO.

3.1 CILJI UPRAVNE STATISTIKE

3.1 Cilji za leto 2008 glede količine, hitrosti in pravilnosti reševanja zadev:

- zastavljen cilj, da je število nerešenih zadev ob koncu leta 2008 lahko 45 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 bil dosežen, saj je ostalo 44 nerešenih zadev oz. 0,6%,
- zastavljen cilj, da je skupno število zaostankov ob koncu leta 2008 lahko največ 2 zadevi oziroma cca 4,4 % od vseh nerešenih zadev ob koncu leta, je dosežen, saj je na koncu leta bil 1 zaostanek ali 2,2 %,
- v roku bi naj bilo v okviru vseh zadev rešenih 99,4 % zadev oziroma po roku največ 7 zadev, kar je z rezultatom 3 zadeve po roku preseženo,
- v roku bi naj bilo v okviru posebnih ugotovitvenih postopkih cilj rešiti 99,4 % zadev, rešenih pa je bilo natanko 99,9, 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 1,95 in drugi 2,69,
- glede drugih upravnih nalog je bil cilj, da se rešijo vse naloge 99,9 % dosežen, saj je bilo rešeno 99,9 % DUN,
- Cilj za leto 2008 je bil 85 % potrjenih zadev na drugi stopnji in je presežen z rezultatom 93,3 %.

Nekatere izmed planiranih aktivnosti:

- 3.1.1. Izdelava poročil za preteklo leto po posameznih oddelkih in definiranje ciljev za prihodnje leto se je izvedla.
- 3.1.2. Poročilo o delu UE za leto 2008 se je pripravilo v roku.

- 3.1.3. Letni plan dela in reševanja upravnih zadev upravne enote se je pripravil v roku.
- 3.1.4. Analiziranje procesov v UE in iskanje možnosti za njihovo izboljšanje: analiziranje člankov, referatov in izkušenj drugih z namenom, da se prepoznajo pozitivne izkušnje drugih in njihove dobre prakse. Na podlagi teh ugotovitev se letno uvedejo vsaj štiri spremembe v poslovanju UE. Z izdelavo registra tveganj smo dosegli lažje obvladovanje delovnih procesov. Nadalje se je izvedla sprememba delovnega časa, in sicer ob sredah tako, da je začetek ob 7,30 uri in ne ob 8,00 uri, kot je bilo prej in konec delovnega časa ob 17,30 in ne ob 18,00 uri. S to spremembo je bilo doseženo večje zadovoljstvo strank in zaposlenih. Nadalje smo izvedli racionalizacijo dela krajevnih uradov, predvsem zaradi vse manjšega pripada zadev, s čimer smo zmanjšali število uradnikov na krajevnih uradih, in sicer iz 2 na 1 uradnika. Organizirali smo tudi dan odprtih vrat na krajevnih uradih.
- 3.1.5. Z izdelanim registrom tveganj so se v glavnem ukinila vsa ONN, razen na področju e-VEM in na področju informatike.
- 3.1.6. Sosvet v.d. načelnice na temo (problematika), ki je skupna organom oz. organizacijam (npr. UE, DURS, GURS) – izmenjava dobrih praks, ni bil izveden, ker ni bilo problematike na to temo.
- 3.1.7. V drugi polovici leta 2008 je bil preko aplikacije LN vzpostavljen sistem obveščanja in izmenjave informacij o nosilcih zadev, o prejetih zunanjih in notranjih navodilih, s čimer se je zmanjšalo posredovanje pisnih izvodov navodil.

4 ORGANIZACIJSKO KADROVSKO PODROČJE

- 4.1. Priprava in sprejem programa strokovnega izpopolnjevanja zaposlenih se je izvedla.
- 4.2. Priprava strategije upravljanja človeških virov se ni izvedla, predvsem zaradi kadrovske spremembe v vodstvu UE in se prenese v leto 2009. Izdelan pa je bil kadrovski načrt in načrt izobraževanja za leto 2009.
- 4.3. Ocenitev in seznanitev z oceno uradnikov po ZJU je bila izvedena.
- 4.4. Priprava in sprejem razporeda koriščenja letnih dopustov se je izvedla.
- 4.5. Priprava in izdaja sklepov o koriščenju letnih dopustov se je izvedla v mesecu marcu.
- 4.6. Izvedba postopkov za napredovanje delavcev v letu 2008 se je izvedla ob predvidenih rokih.
- 4.7. Strokovna ekskurzija delavcev UE Ljutomer v Izolo se je izvedla v juniju, prav tako delavnica izven sedeža UE v Veržejah meseca decembra.
- 4.8. Organiziranje sestanka ob koncu leta z vsemi zaposlenimi (zaključna prireditve) se je izvedlo.
- 4.9. Priprava in dopolnitev podjemnih pogodb se je izvedlo.

5 FINANČNO PODROČJE

- 5.1. Priprava finančnih poročil o realizaciji prihodkov in odhodkov za plače in fakture plačljive iz proračuna se je izvajalo vsak mesec, za ostale finančne dogodke pa po potrebi.
- 5.2. Sprememba finančnega načrta oz. plana porabe na podlagi sklepov vlade oziroma sprejetim rebalansom se je izvajalo.

- 5.3. Mesečno ugotavljanje in spremljanje zalog zaračunljivih tiskovin, dnevno spremljanje pologov gotovine ter letno spremljanje stanja osnovnih sredstev ter drobnega inventarja se je izvajalo.
- 5.4. Organiziranje popisa osnovnih sredstev, drobnega inventarja, zaračunljivih tiskovin in tablic ter gotovine se je izvedlo.
- 5.5. Izvedla se je notranja kontrola s področja finančnega poslovanja.
- 5.6. Ažuriranje registra finančnih tveganj, vključno z celotnim registrom UE in objava v okviru dokumentacije SK se je izvedlo.
- 5.7. Mesečno spremljanje porabe nekaterih materialnih stroškov in izdelava poročila do 5. v mesecu se je izvajalo.
- 5.8. Izjava o notranjem nadzoru javnih financ je bila pripravljena in poslana na MF.

6 PODROČJE SPLOŠNIH IN SKUPNIH ZADEV

- 6.1. Sprotno vzdrževanje dokumentacije sistema kakovosti standardu ISO 9001:2000 se je izvajalo.
- 6.2. Izvedli sta se dve notranji presoji v skladu s PK.
- 6.3. Priprava samoocelitve in prijava na projekt PRSPO 2008 ni bila izvedena.
- 6.4. Vodstveni pregled za leto 2008 se je izvedel.
- 6.5. Realizacija in prilagajanje plana drobnih investicij se je izvedlo.
- 6.6. Sklic koordinacijskega sosveta načelnika UE se je izvedel v mesecu novembru.
- 6.7. Ažuriranje sistema ključnih kazalcev uspešnosti UE in določitev skrbnika za posamezni kazalec se je izvedlo.
- 6.8. Za izgradnjo prizidka k upravni zgradbi na Vrazovi 1 so se nadaljevale aktivnosti (ureditev parkiranja, prostori za nov šalterski sistem za stranke, sejna soba občine), in sicer so v fazi izdelave.
- 6.9. Število bolniških izostankov zaposlenih se je zmanjšalo za 17 % na zaposlenega, kar je za 7 % več kot je bilo načrtovano. Kontrole bolniških na domu nismo izvajali, ker za to ni bilo potreb.
- 6.10. Celoletno spremljanje strateških dobaviteljev (partnerjev) glede dobave storitev v posameznih fazah vodenja upravnega postopka je poteklo skozi celo leto. Zastoji niso bili zaznamovani.
- 6.11. Merjenje zadovoljstva partnerjev z delom UE (ministrstva, lokalni organi javne uprave...) je bilo izvedeno in njihova pričakovanja analizirana na vodstvenem pregledu.
- 6.12. V letu 2008 je bilo omogočanje opravljanja študijske prakse 4 študentom, od tega 2, ki študirata za pridobitev visokošolske izobrazbe, in 2 študentoma, ki študirata za pridobitev višje šolske izobrazbe.

Stanislav MODLIC
v. d. načelnika