



Republika Slovenija
UPRAVNA ENOTA LJUTOMER

Številka: 969 – 1 / 2010 – 4

Datum: 27. 12. 2010

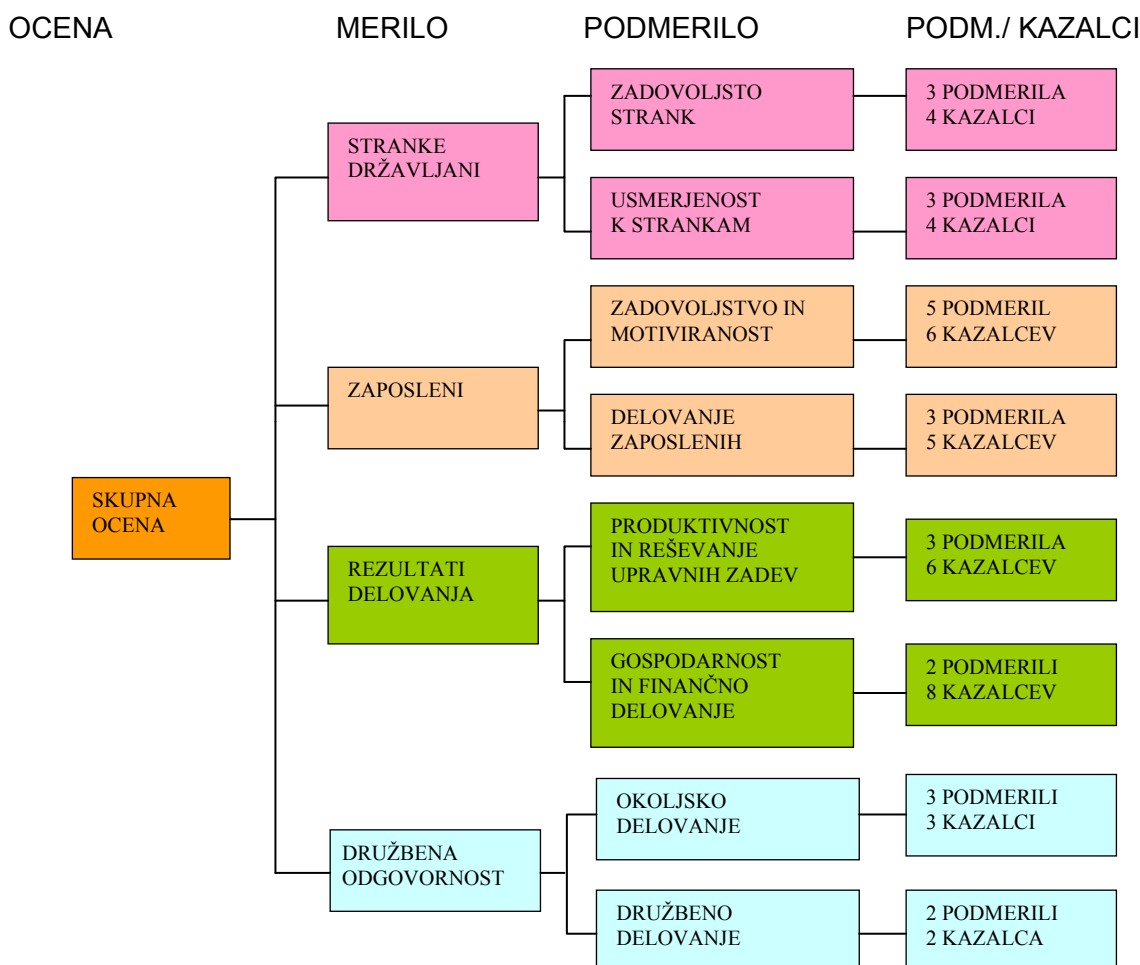
KAZALCI USPEŠNOSTI UPRAVNE ENOTE

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 25 podmeril, izmed katerih se vsako spremlja vsaj z enim kazalcem (trenutno 38). 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 2008	Leto 2008	Pov. RS 2008	Cilj 2009	Leto 2009	Pov. RS 2009	Odgovoren	
ODJEMALCI / DRŽAVLJANI	Zadovoljstvo odjemalcev	Splošna raven zadovoljstva	Pov. ocena		4,5	4,53		4,6	4,63	4,59	Onišak	
			Povp. ocena (barometer)		-	4,6	4,67	-	4,80	4,69	Vodstvo Meško	
		Čakalni čas	% strank postreženih v času do 5 minut		>97	92,93		98 do 10 min	88,78 do 5 min	87,50	Onišak	
		Čas obdelave	Pov. čas/odločbo		3	2,7		-	2,29		Vodstvo	
	Usmerjenost k odjemalcem	Pritožbe na delo in odnos	%pritožb od vseh pripomb/leto		-	0		-	28,57	2		Vodstvo
			% pohval od vseh pripomb/leto		-	88,9	8	-	97,20	104		Vodstvo
		Izboljšanje zaupanja javnosti	Št. obvestil/leto		-	18		-	24			Vodstvo Milena Vasja Š.
		Novi in inovativni načini dela	Št. uvedenih izboljšav za stranke/leto		-	5		-	3			Majda Meško Vodstvo

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

MERILO I. NIVO	PODMERILA II. NIVO	PODMERILA III. NIVO	KAZALNIK	OCENA	Cilj 2008	Leto 2008	Pov. RS 2008	Cilj 2009	Leto 2009	Pov. RS 2009	Odgovo- Ren
ZAPOSLENI	Zadovoljstvo in motiviranost	Splošno zadovoljstvo	Povp. ocena (letna anketa)		4,00	4,2		4,00	3,6	3,7	Onišak
		Menim, da sem v naši UE del harmonične sredine	Povp. ocena % strinjanja		93	93,5		93	76,9		Onišak
		Potek dela na mojem delovnem mestu je dobro organiziran	Povp. ocena % strinjanja		82	93,5		93	76,9		Onišak
		Nadrejeni z menoj komunicirajo korektno	Povp. ocena % strinjanja		90	93,5		93	88,0		Onišak
		Vključevanje v aktivnosti za izboljšanje	Št. koristnih predlogov/ zaposlenega		-	0,5 (15)		-	0,6 (17)		Vodstvo
			% realiziranih predlogov		-	53,3		-	58,8 10/17		Vodstvo Načelnica
	Delovanje zaposlenih	Odsotnost z dela	Letno št. bolniških dni/ zaposlenega		-	12,5		13	13,3		Onišak
		Razvijanje veščin	Št. izobraževalnih dni/ zaposlenega		-	7		2	6,25		Jaušovec
		Produktivnost zaposlenih	Št. rešenih upravnih zadev/ zaposlenega		-	215,6		-	223,25		Vodstvo
			Št. drugih upravnih nalog/ zaposlenega		580	632		-	666		Vodstvo
			Efektivni čas/ zaposlenega		-	1607		-	1584		Vodstvo Onišak

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

MERILO I. NIVO	PODMERILA II. NIVO	PODMERILA III. NIVO	KAZALNIK	OCENA	Cilj 2008	Leto 2008	Pov. RS 2008	Cilj 2009	Leto 2009	Pov. RS 2009	Odgovo-Ren	
REZULTATI DELOVANJA	Produktivnost- reševanje upravnih zadev	Reševanje zadev glede na rok	% vseh rešenih upravnih zadev v roku		99,4 7000	99,95 6358		99,4 6500	100 6251		Vodstvo	
			Št. zaostankov na dan 31.12.		2	1		2	0		Vodstvo	
		Pravilnost dela	% upravnih zadev vrnjenih v ponovni postopek na št. rešenih zadev		0,02 2	0,01 1				0,03	0,05	Vodstvo
			% potrjenih odločb na instancah		85	93,33		90	75		Vodstvo	
		Količina dela	% vseh rešenih upravnih zadev		-	99,31		-	99,46		Vodstvo	
			% vseh rešenih drugih upravnih nalog		99,9	99,98		99,9	99,9		Vodstvo	
	Gospodarnost- finančno delovanje	Realizacija stroškov za plače	Stroški plače/prebivalca		-	43,02		-	35,87	34,04	Ivezič	
			Stroški plače/skupno število rešenih zadev		-	121,4		-	104,81	82,88	Ivezič	
			Stroški plače/število zaposlenih (EUR)			26,18		-	23.824	24.499	Ivezič	
		Realizacija materialnih stroškov	Materialni stroški/skupno število rešenih zadev		-	15,63		15,00	15,68	14,35	Načelnica Ivezič	
			Materialni stroški/prebivalca		-	5,54		-	5,37	5,89	Ivezič	
		Poraba proračunskih sredstev	Materialni stroški zaposlenih			3,372		-	3,564	4,242	Ivezič Jožica R.	
			Materialni stroški v letu 2008 in 2009					-	98,5	94,4	Načelnica Ivezič	
			Realizacija stroškov za plače v letu 2008 in 2009(indeks)					-	98,5	103,4	Ivezič	

Preglednica 4: Spremljanje uspešnosti doseganja rezultatov delovanja – nabor kazalnikov

Opomba: Pri realizaciji stroškov za plače in materialne stroške se prikaže povpreče RS izračunano za srednje upravne enote.

MERILO I. NIVO	PODMERILA II. NIVO	PODMERILA III. NIVO	KAZALNIK	OCE NA	Cilji 2008	Leto 2008	Pov. RS 2008	Cilj 2009	Leto 2009	Pov. RS 2009	Odgovo- ren	
DRUŽBENA ODGOVORNOST	Okoljsko delovanje	Opaznost UE	Štev. pohval, nagrad, priznanj, pozitivnih omemb v medijih		-	5		-	7		Vodstvo	
		Vključevanje v spremembe zakonodaje	Štev. pripomb in pobud za spremembo predpisov ministrstvom		-	7		-	14		Vodstvo	
		Splošna raven zadovoljstva poslovnih partnerjev	Pov. ocena					4	4,04		Helena	
	Družbeno delovanje	Varčevanje s papirjem	Spremljanje porabe papirja (zavoji)							396		Darja
		Podpora socialnim skupinam	% odobrenih prošelj pripravnikov in praktikantov/ leto		-	9,58		-	33,35			Načelnica Onišak

Preglednica 5: Spremljanje uspešnosti doseganja rezultatov družbene odgovornosti – nabor kazalnikov