

MERILO I. NIVO	PODMERILA II. NIVO	PODMERILA III. NIVO	KAZALNIK	OČENA	Cilj 2009	Leto 2009	Pov. RS 2009	Cilj 2010	Leto 2010	Pov. RS 2010	Odgovoren	
ODJEMALCI / DRŽAVLJANI	Zadovoljstvo odjemalcev	Splošna raven zadovoljstva	Pov. ocena		4,6	4,63	4,59	4,6	4,73	4,66	Onišak	
			Povp. ocena (barometer)		-	4,80	4,69	4,70	4,93	4,76	Vodstvo Meško	
		Čakalni čas	% strank postreženih v času do 5 minut		98 do 10 min	88,78 do 5 min	87,50	90	96,48	89,95	Onišak	
		Čas obdelave	Pov. čas/odločbo		-	2,29		3	1,74		Vodstvo	
	Usmerjenost k odjemalcem	Pritožbe na delo in odnos	% pritožb od vseh pripomb/leto		-	28,57		-	4,76	1		Vodstvo
			% pohval od vseh pripomb/leto		-	97,20	104	-	85,71	18		Vodstvo
		Izboljšanje zaupanja javnosti	Št. obvestil/leto		-	24		-	19			Vodstvo Milena Vasja Š.
		Novi in inovativni načini dela	Št. uvedenih izboljšav za stranke/leto		-	3		-	1			Majda Meško Vodstvo

Preglednica 1: Spremljanje uspešnosti doseganja rezultatov pri odjemalcih – nabor kazalnikov

MERILO I. NIVO	PODMERILA II. NIVO	PODMERILA III. NIVO	KAZALNIK	OČENA	Cilj 2009	Leto 2009	Pov. RS 2009	Cilj 2010	Leto 2010	Pov. RS 2010	Odgovoren		
ZAPOSLENI	Zadovoljstvo in motiviranost	Splošno zadovoljstvo	Povp. ocena (letna anketa)		4,00	3,6	3,7	3,9	4,2	3,9	Onišak		
		Menim, da sem v naši UE del harmonične sredine	Povp. ocena % strinjanja		93	76,9		80	95,7		Onišak		
			Povp. ocena % strinjanja		93	76,9		82	65,0		Onišak		
		Nadrejeni z menoj komunicirajo korektno	Povp. ocena % strinjanja		93	88,0		90	91,4		Onišak		
		Vključevanje v aktivnosti za izboljšanje	Št. koristnih predlogov/zaposlenega		-	0,6	(17)		-	0,5	(15)		Vodstvo
			% realiziranih predlogov		-	58,8	10/17		-	86,7	(13/15)		Vodstvo Načelnica
	Delovanje zaposlenih	Odsotnost z dela	Letno št. bolniških dni/ zaposlenega		13	13,3			13,0	11,4		Onišak	
		Razvijanje veščin	Št. izobraževalnih dni/ zaposlenega		2	6,25			5,5	2,8		Jaušovec	
		Produktivnost zaposlenih	Št. rešenih upravnih zadev/ zaposlenega		-	223,25			222,0	269,3			Vodstvo
			Št. drugih upravnih nalog/ zaposlenega		-	666			660	548,3			Vodstvo
			Efektivni čas/ zaposlenega		-	1584			-	1563,5			Vodstvo Onišak

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

MERILO I. NIVO	PODMERILA II. NIVO	PODMERILA III. NIVO	KAZALNIK	OCENA	Cilj 2009	Leto 2009	Pov. RS 2009	Cilj 2010	Leto 2010	Pov. RS 2010	Odgovoren
REZULTATI DELOVANJA	Produktivnost- reševanje upravnih zadev	Reševanje zadev glede na rok	% vseh rešenih upravnih zadev v roku		99,4 6500	100 6251		99,4	99,99 (7809/ 7810)		Vodstvo
			Št. zaostankov na dan 31.12.		2	0		2	1		Vodstvo
		Pravilnost dela	% upravnih zadev vrnjenih v ponovni postopek na št. rešenih zadev			0,03	0,05	0,03	0,05		Vodstvo
			% potrjenih odločb na instancah		90	75		80	42,86		Vodstvo
		Količina dela	% vseh rešenih upravnih zadev		-	99,46		99,3	99,45		Vodstvo
			% vseh rešenih drugih upravnih nalog		99,9	99,9		99,5	99,9		Vodstvo
	Gospodarnost- finančno delovanje	Realizacija stroškov za plače	Stroški plače/prebivalca		-	35,87	34,04	35	35,8		Ivezič
			Stroški plače/skupno število rešenih zadev		-	104,81	82,88	90	84,43		Ivezič
			Stroški plače/število zaposlenih (EUR)		-	23.824	24.499	24.000	22.739		Ivezič
		Realizacija materialnih stroškov	Materialni stroški/skupno število rešenih zadev		15,00	15,68	14,35	15,00	11,27		Načelnica Ivezič
			Materialni stroški/prebivalca		-	5,37	5,89	5,3	4,77		Ivezič
		Poraba proračunskih sredstev	Materialni stroški/število zaposlenih		-	3.564	4.242	3.500	3.034		Ivezič Jožica R.
			Materialni stroški v letu 2009 in 2010		-	98,5	94,4	96	89,8		Načelnica Ivezič
			Realizacija stroškov za plače v letu 2009 in 2010 (indeks)		-	98,5	103,4	98	100,7		Ivezič

Preglednica 3: Spremljanje uspešnosti doseganja rezultatov delovanja – izbor kazalnikov

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

- zastavljen cilj, da je število nerešenih zadev ob koncu leta 2010 lahko 39 oziroma bi naj ostalo nerešenih 0,7 % vseh zadev (odvisno od števila zadev - cilj število zadev je v korelaciji % nerešenih zadev, ki ga obravnavamo kot primarnega in zajema tudi denacionalizacijo), ni bil dosežen, saj je ostalo 43 nerešenih zadev oz. 0,55%. Ne glede na povečano število pa je v odstotkih število upadlo, saj smo v letu 2010 prejeli **za 24,95 % več zadev**.
- zastavljen cilj, da je skupno število zaostankov ob koncu leta 2010 lahko največ 2 zadevi je ob koncu leta dosežen, saj na koncu leta evidentiran eden zaostanek ali 0,1 %, en zaostanek pa je zabeležen tekom leta.
- v roku bi naj bilo v okviru vseh zadev rešenih 99,7 % zadev oziroma po roku največ 2 zadeve, kar je bilo doseženo, saj sta skupno bili po roku rešeni dve zadevi, oziroma na koncu leta je odstotek rešenih znašal 99,9%.
- povprečen čas reševanja upravne zadeve od popolne vloge do izdaje odločbe naj bi bil 2 dni, povprečen čas od dneva popolne vloge do rešitve (opravljene vročitve) pa 3 dni. Izračunan je čas od popolnosti vloge do rešitve in znaša 1,74 dneva, kar pomeni, da smo presegli zastavljeni cilj.
- 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 2010 je bil 80 % potrjenih zadev na drugi stopnji in ni bil dosežen, saj je bilo potrjenih le 42,86 % od vseh rešenih pritožb, reševanje revizij na II. stopnji pa je bilo 100%, kar pomeni skupno s pritožbami 75%.

MERILO I. NIVO	PODMERILA II. NIVO	PODMERILA III. NIVO	KAZALNIK	OCE NA	Cilji 2009	Leto 2009	Pov. RS 2009	Cilj 2010	Leto 2010	Pov. RS 2010	Odgovoren
DRUŽBENA ODGOVORNOST	Okoljsko delovanje	Opaznost UE	Štev. pohval, nagrad, priznanj, pozitivnih omemb v medijih		-	7		-	5		Vodstvo
		Vključevanje v spremembe zakonodaje	Štev. pripomb in pobud za spremembo predpisov ministrstvom		-	14		-	25		Vodstvo
		Splošna raven zadovoljstva poslovnih partnerjev	Pov. ocena		4	4,04		4,00	4,35		Helena
	Družbeno delovanje	Varčevanje s papirjem	Spremljanje porabe papirja (zvavo)			396		350	340		Darja
		Podpora socialnim skupinam	% odobrenih prošelj pripravnikov in praktikantov/ leto		-	33,35		-	14,32		Načelnica Onišak

Preglednica 4: Spremljanje uspešnosti doseganja rezultatov družbene odgovornosti – nabor kazalnikov