

MERILO I. NIVO	PODMERILA II. NIVO	PODMERILA III. NIVO	KAZALNIK	OCENA	Cilji 2010	Leto 2010	Pov. RS 2010	Cilji 2011	Leto 2011	Pov. RS 2011	Odgovoren	
<b>ODJEMALCI/ DRŽAVLJANI</b>	<b>Zadovoljstvo strank</b>	Splošna raven zadovoljstva	Pov.ocena		4,6	4,73	4,66	4,7	4,9	4,79	Onišak	
		Čakalni čas	% strank postreženih v času do 5 minut		90	96,48	89,95	90	98,9	90,78	Onišak	
		Čas obdelave	Pov. čas/odločbo		3	1,74		2	1,2		Vodstvo	
	<b>Usmerjenost k strankam</b>	Pritožbe na delo in odnos	% pohval od vseh pripomb/leto		-	85,71 (18)		88	100 (13)			Vodstvo
		Izboljšanje zaupanja javnosti	Št. obvestil/leto		-	19		15	51			Vodstvo Milena Vasja Š.
		Novi in inovativni način dela	Št. izvedenih izboljšav za stranke/leto		-	1		1	1			Majda M. Vodstvo

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

MERILO I. NIVO	PODMERILA II. NIVO	PODMERILA III. NIVO	KAZALNIK	OCENA	Cilji 2010	Leto 2010	Pov. RS 2010	Cilji 2011	Leto 2011	Pov. RS 2011	Odgovoren
<b>ZAPOSLENI</b>	<b>Zadovoljstvo in motiviranost</b>	Splošno zadovoljstvo	Pov. ocena (letna anketa)		3,9	4,2	3,9	4	4,4	3,9	Onišak
		Odnos do kakovosti	Pov. ocena % strinjanja						4,4 99,4	4,0 92,1	
		Motivacija in zavzetost	Pov. ocena % strinjanja						4,4 95,5	3,9 89,4	Onišak
		Osebnostna rast	Pov. ocena % strinjanja						4,0 91,7	3,7 84,4	Onišak
		Odnosi	Pov. ocena % strinjanja		80	95,7			4,3 95,5	3,9 90,2	
		Komunikacija z nadrejenimi	Pov. ocena % strinjanja		90	4,1 91,4	3,7	4,3	4,4 100	4,0	
		Organizacija in pogoji dela	Pov. ocena % strinjanja		82	65,0			4,3 96,4	4,0 91,5	Onišak
		Vključevanje v aktivnosti za izboljšanje	Št. koristnih predlogov/zaposlenega		-	0,5 (15)		0,5	0,31 (9)		Vodstvo
	% realiziranih predlogov			-	86,7 (13/15)		86	44,4 (4/9)		Vodstvo Načelnica	
	<b>Delovanje zaposlenih</b>	Odsotnost z dela	Letno št. bolniških dni/zaposlenega		13,0	11,4		12	9,01		Onišak
		Razvijanje veščin	Št. izobraževalnih dni/zaposlenega		5,5	2,8		3,5	2,98		Jaušovec
		Produktivnost zaposlenih	Št. rešenih upravnih zadev/zaposlenega		222,0	300	349,2	250	332,2		Vodstvo
			Št. drugih upravnih nalog/zaposlenega		660	612	919,6	500	687,3		Vodstvo
			Efektivni čas/zaposlenega		-	1563,5			1538,6		Vodstvo Onišak

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

MERILO I. NIVO	PODMERILA II. NIVO	PODMERILA III. NIVO	KAZALNIK	OCENA	Cilji 2010	Leto 2010	Pov. RS 2010	Cilji 2011	Leto 2011	Pov. RS 2011	Odgovoren	
<b>PRODUKTIVNO, UČINKOVITO IN ZAKONITO DELO</b>	<b>Produktivnost- reševanje upravnih zadev</b>	Reševanje zadev glede na rok	% vseh rešenih upravnih zadev v roku		99,4	99,99 (7809/ 7810)	99,33 (880289/8862)	99,8	99,95 (8803/8860)		Vodstvo	
			Število zaostankov na dan 31.12		2	1	25,2	2	0		Vodstvo	
		Pravilnost dela	% upravnih zadev vrnjenih v ponovni postopek/št. rešenih zadev		0,03		0,05	0,04	0,04	0,02		Vodstvo
			% potrjenih odločb na instancah		80	42,86		75	62,5		Vodstvo	
		Količina dela	% vseh rešenih upravnih zadev		99,3	99,45	97,56	99,4	99,36		Vodstvo	
			% vseh rešenih drugih upravnih nalog		99,5	99,9		99,9	99,9		Vodstvo	
	<b>Gospodarnost- finančno delovanje</b>	Realizacija stroškov za plače	Stroški plače/prebivalca		35	36,13	35	35	37,37		Ivezič	
			Stroški plače/skupno št. rešenih zadev		90	84,43	90	90	77,24		Ivezič	
			Stroški plače/št. zaposlenih (EUR)		24.000	25,860	23,000	23.000	25.659		Ivezič	
		Realizacija materialnih stroškov	Materialni stroški/skupno število rešenih upravnih zadev		15,00	11,27	11,44	13	9,75		Načelnica Ivezič	
			Materialni stroški/prebivalca		5,3	4,83	4,95	5	4,72		Ivezič	
			Materialni stroški/št. zaposlenih		3.500	3.451	3,919	3.100	3.240		Ivezič Jožica R.	
		Poraba proračunskih sredstev	Materialni stroški v letu 2010 in 2011		96	89,8	86,8	98	97,58		Načelnica Ivezič	
			Realizacija stroškov za plače v letu 2010 in 2011 (indeks)		98	100,7	100	100	103,11		Ivezič	

Preglednica 4: Spremljanje uspešnosti doseganja rezultatov delovanja – nabor kazalnikov

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

MERILO I. NIVO	PODMERILA II. NIVO	PODMERILA III. NIVO	KAZALNIK	OCENA	Cilji 2010	Leto 2010	Pov. RS 2010	Cilji 2011	Leto 2011	Pov. RS 2011	Odgovoren	
<b>DRUŽBENA ODGOVORNOST</b>	Okoljsko delovanje	Opaznost UE	Število pohval, nagrad, priznanj, pozitivnih omemb v medijih		-	5		5	4		Vodstvo	
		Vključevanje v spremembe zakonodaje	Število pripomb in pobud za spremembo predpisov ministrstev		-	25		25	40		Vodstvo	
		Splošna raven zadovoljstva poslovnih partnerjev	Pov. ocena		4,00	4,35		4,2	4,45		Helena	
	Družbeno delovanje	Podpora socialnim skupinam	Varčevanje s papirjem	Spremljanje porabe papirja (zavoj)		350	340			341		Darja
			% odobrenih prošelj pripravnikov in praktikantov skozi leto		-	14,3 2			75 (3)			Načelnica Onišak
			% in št. tonerjev oddanih RN/št. vseh nabavljenih tonerjev							28,57 (10/35)		Darja
			% in št. polnjenih tonerjev/št. vseh nabavljenih tonerjev							25,71% (9/35)		Darja

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