



Številka: 010-1/2013-18

Datum: 8. 10. 2013

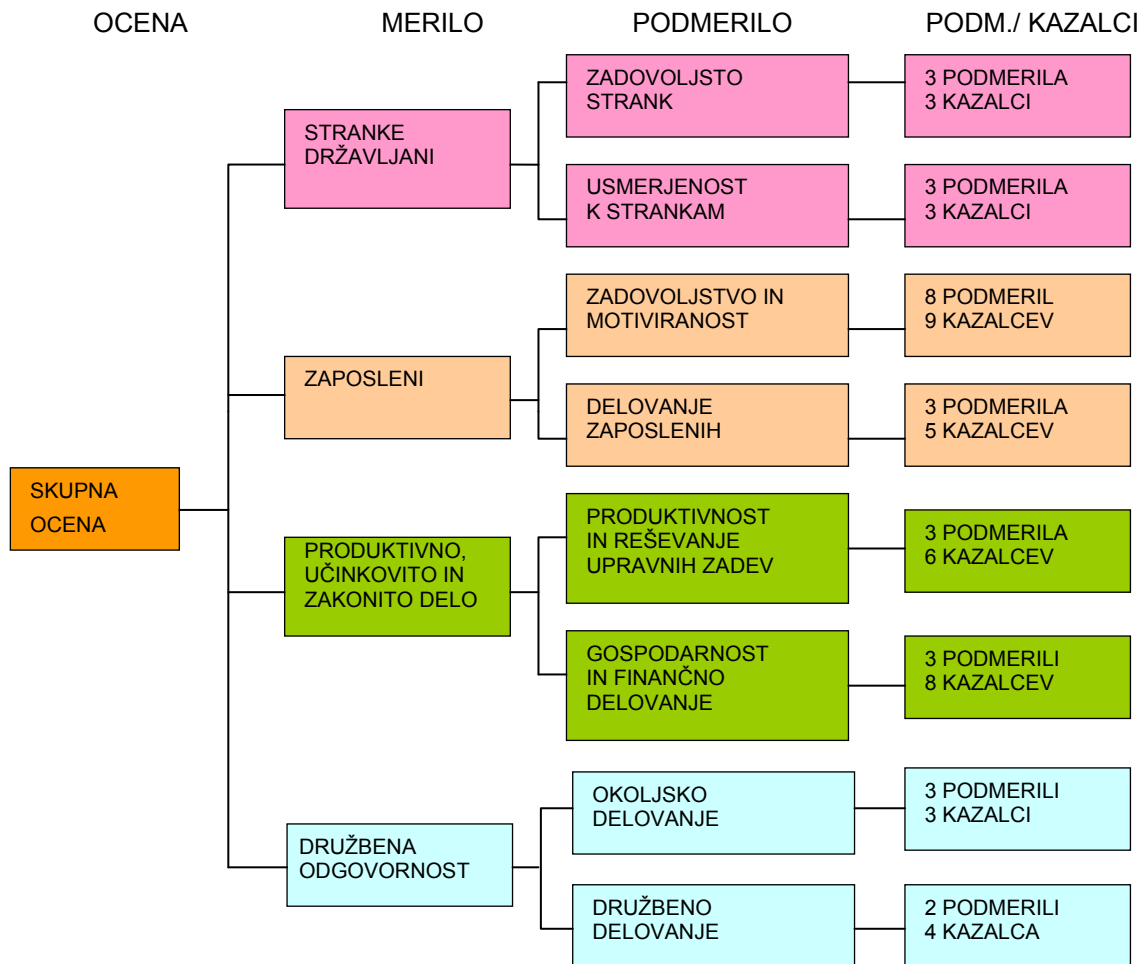
## KAZALCI USPEŠNOSTI UPRAVNE ENOTE

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 28 podmeril, izmed katerih se vsako spremlja vsaj z enim kazalcem (trenutno 41). 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	Cilji 2011	Leto 2011	Pov. Sred. UE — Pov. Vseh UE 2011	Cilji 2012	Leto 2012	Pov. Sred. UE — Pov. Vseh UE 2012	Odgovoren
<b>ODJEMALCI/ DRŽAVLJANI</b>	<b>Zadovoljstvo strank</b>	Splošna raven zadovoljstva	Pov.ocena		4,7	4,9	4,79	4,75	4,87	4,77	Bratuša
		Čakalni čas	% strank postreženih v času do 5 minut		90	98,9	90,78	90	97,0	89,18	Bratuša
		Čas obdelave	Pov. čas/odločbo		2	1,2	-	1,2	1,5	-	Vodstvo
	<b>Usmerjenost k strankam</b>	Pritožbe na delo in odnos	% pohval od vseh pripomb/leto		88	100 (13)	-	90	100 (26)	-	Vodstvo
		Izboljšanje zaupanja javnosti	Št. obvestil/leto		15	51	-	30	76	-	Vodstvo Milena Vasja Š.
		Novi in inovativni način dela	Št. izvedenih izboljšav za stranke/leto		1	1	-	1	2	-	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 2011	Leto 2011	Pov. Sred. UE — Pov. Vseh UE 2011	Cilji 2012	Leto 2012	Pov. Sred. UE — Pov. Vseh UE 2012	Odgovoren
<b>ZAPOSLENI</b>	<b>Zadovoljstvo in motiviranost</b>	Splošno zadovoljstvo	Pov. ocena (letna anketa)		4	4,4	3,9	4,3	4,3	4,0	Bratuša
		Odnos do kakovosti	Pov. ocena % strinjanja			4,4 99,4	4,0 92,1	4,2	4,5 98,3	4,1 94,3	Bratuša
		Motivacija in zavzetost	Pov. ocena % strinjanja			4,4 95,5	3,9 89,4	4,2	4,4 96,6	4,0 92,5	Bratuša
		Osebnostna rast	Pov. ocena % strinjanja			4,0 91,7	3,7 84,4	4	4,1 92,0	3,8 87,4	Bratuša
		Odnosi	Pov. ocena % strinjanja			4,3 95,5	3,9 90,2	4,3	4,5 99,1	4,0 92,6	Bratuša
		Komunikacija z nadrejenimi	Pov. ocena % strinjanja			4,2 94,3	3,8 85,9	4	4,4 95,2	3,9 88,5	Bratuša
		Organizacija in pogoji dela	Pov. ocena % strinjanja			4,3 96,4	4,0 91,5	4,1	4,5 96,6	4,1 94,1	Bratuša
		Vključevanje v aktivnosti za izboljšanje	Št. koristnih predlogov/zaposlenega		0,5	0,31 (9)	-	0,3	0,43 (12)	-	Vodstvo
	% realiziranih predlogov			86	44,4 (4/9)	-	50	91,67 (11/12)	-	Vodstvo Načelnica	
	<b>Delovanje zaposlenih</b>	Odsotnost z dela	Letno št. bolniških dni/zaposlenega		12	9,01	-	9,5	10,54	-	Bratuša
		Razvijanje veščin	Št. izobraževalnih dni/zaposlenega		3,5	2,98	-	3	1,91	-	Jaušovec
		Produktivnost zaposlenih	Št. rešenih upravnih zadev/zaposlenega		250	339	393,9	330	485,2	611,05 604,09	Vodstvo
			Št. drugih upravnih nalog/zaposlenega		500	700	908,6	680	630,8	845,6 910	Vodstvo
			Efektivni čas/zaposlenega			1538,6	-	1530	1591,5	-	Vodstvo Bratuša

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

MERILO I. NIVO	PODMERILA II. NIVO	PODMERILA III. NIVO	KAZALNIK	OCENA	Cilji 2011	Leto 2011	Pov. Sred. UE — Pov. Vseh UE 2011	Cilji 2012	Leto 2012	Pov. Sred. UE — Pov. Vseh UE 2012	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		99,8	99,95 (8799/8803)	99,38 (983517/ 989688)	99,85	99,98 (12319/ 12321)	<u>99,85</u> 99,54	Vodstvo
			Število zaostankov na dan 31.12		2	0	903	0	0	<u>1</u> 5,7	Vodstvo
		Pravilnost dela	% upravnih zadev vrnjenih v ponovni postopek/št. rešenih zadev		0,04	0,02	0,04	0,03	0,02	<u>0,02</u> 0,02	Vodstvo
			% potrjenih odločb na instancah		75	62,5	-	70	66,7	-	Vodstvo
		Količina dela	% vseh rešenih upravnih zadev		99,4	99,36	97,69	99,4	99,62	<u>98,59</u> 98,2	Vodstvo
			% vseh rešenih drugih upravnih nalog		99,9	99,9	-	99,9	99,96	-	Vodstvo
	<b>Gospodarnost- finančno delovanje</b>	Realizacija stroškov za plače	Stroški plače/ prebivalca		35	37,37	<u>32,70</u> 30,88	37	36,75	<u>30,82</u> 28,77	Ivezlič
			Stroški plače/ skupno št. rešenih zadev		90	77,24	<u>66,44</u> 64,05	77	54,1	<u>43,62</u> 42,58	Ivezlič
			Stroški plače/ št. zaposlenih (EUR)		23.000	25.659	<u>25.042</u> 24.878	25.600	26.139	<u>25.163</u> 24.989	Ivezlič
		Realizacija materialnih stroškov	Materialni stroški/skupno število rešenih upravnih zadev		13	9,75	<u>9,90</u> 10,14	10	6,01	<u>6,30</u> 6,82	Načelnica Ivezlič
			Materialni stroški/prebivalca		5	4,72	<u>4,87</u> 4,89	4,8	4,08	<u>4,45</u> 4,46	Ivezlič
			Materialni stroški/št. zaposlenih		3.100	3.240	<u>3.731</u> 3.937	3.500	2.903	<u>6.632</u> 3.999	Ivezlič Bratuša.
		Poraba proračunskih sredstev	Materialni stroški v letu 2011 in 2012		98	97,58	<u>95,6</u> 98,9	98	86,22	<u>91,5</u> 94,4	Načelnica Ivezlič
			Realizacija stroškov za plače v letu 2011 in 2012 (indeks)		100	103,11	<u>97,4</u> 96,7	100	98,03	<u>94,4</u> 93,3	Ivezlič

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 2011	Leto 2011	Pov. Sred. UE — Pov. Vseh UE 2011	Cilji 2012	Leto 2012	Pov. Sred. UE — Pov. Vseh UE 2012	Odgovoren	
<b>DRUŽBENA ODGOVORNOST</b>	Okoljsko delovanje	Opaznost UE	Število pohval, nagrada, priznanj, pozitivnih omemb v medijih		5	4	-	4	6	-	Vodstvo	
		Vključevanje v spremembe zakonodaje	Število pripomb in pobud za spremembo predpisov ministrstev		25	40	-	30	17	-	Vodstvo	
		Splošna raven zadovoljstva poslovnih partnerjev	Pov. ocena		4,2	4,45	-	4,3	4,41	-	Helena	
	Družbeno delovanje	Varčevanje s papirjem	Spremljanje porabe papirja (zavoj)				341	-	341	301	-	Darja
		Podpora socialnim skupinam	% odobrenih prošenj pripravnikov in praktikantov skozi leto				75 (3)	-	75	0	-	Načelnica Bratuša
			% in št. tonerjev oddanih RN/št. vseh nabavljenih tonerjev				28,57% (10/35)	-	20%	82,76% (24/29)	-	Darja
			% in št. polnjenih tonerjev/št. vseh nabavljenih tonerjev				25,71% (9/35)	-	25%	10,34% (3/29)	-	Darja

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