



Številka: 010 – 3/2014 - 6

Datum: 5. 2. 2014

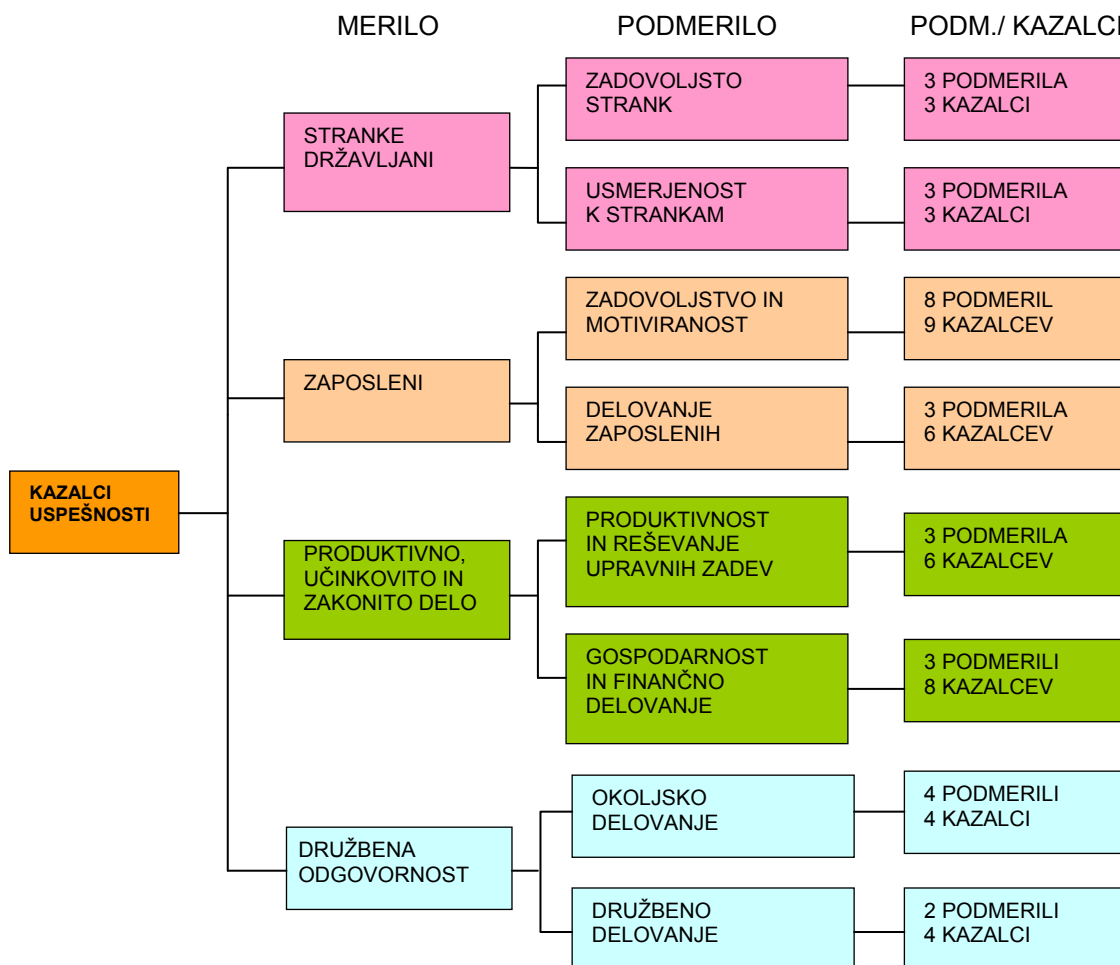
## KAZALCI USPEŠNOSTI UPRAVNE ENOTE

Spremljanje kazalcev uspešnosti UE se izvaja po naslednjem modelu:

- spremljanja uspešnosti sestavljajo štiri ključna merila, in sicer merila za REZULTATE po modelu PRSPO. Prvi nivo sestavlja osem podmeril, ki so prav tako povzeta po omenjenih modelih. Drugi nivo pa predstavlja drugemu nivoju podrejenih 29 podmeril, izmed katerih se vsako spremlja vsaj z enim kazalcem (trenutno 43). 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	PODMERILA I. NIVO	PODMERILA II. NIVO	KAZALNIK	Cilji 2013	Leto 2013	Pov. Sred. UE	Cilji 2014	Leto 2014	Pov. Sred. UE	Odgovoren
						Pov. RS 2013			Pov. RS 2014	
<b>ODJEMALCI/ DRŽAVLJANI</b>	<b>Zadovoljstvo strank</b>	Splošna raven zadovoljstva	Pov.ocena	4,8	4,94	4,69				Bratuša
		Čakalni čas	% strank postreženih v času do 5 minut	93	100	86,05				Bratuša
		Čas obdelave	Pov. čas/odločbo	1,5	1,48	-				Vodstvo
	<b>Usmerjenost k strankam</b>	Pritožbe na delo in odnos	% pohval od vseh pripomb/leto	90 (15)	100 (13)	-				Vodstvo
		Izboljšanje zaupanja javnosti	Št. obvestil/leto	40	45	-				Vodstvo Panič
		Novi in inovativni način dela	Št. izvedenih izboljšav za stranke/leto	1	2	-				Meško Vodstvo

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

MEROLO	PODMERILA I. NIVO	PODMERILA II. NIVO	KAZALNIK	Cilji 2013	Leto 2013	Pov. Sred. UE	Cilji 2014	Leto 2014	Pov. Sred. UE	Odgovoren
						—			—	
						Pov. RS 2013			Pov. RS 2014	
<b>ZAPOSLENI</b>	<b>Zadovoljstvo in motiviranost</b>	Splošno zadovoljstvo	Pov. ocena (letna anketa)	4,3	4,4	4,0				Bratuša
		Odnos do kakovosti	Pov. ocena % strinjanja	4,2	4,7	4,1				Bratuša
		Motivacija in zavzetost	Pov. ocena % strinjanja	4,2	4,5	4,0				Bratuša
		Osebnostna rast	Pov. ocena % strinjanja	4,0	4,2	3,7				Bratuša
		Odnosi	Pov. ocena % strinjanja	4,3	4,6	4,0				Bratuša
		Komunikacija z nadrejenimi	Pov. ocena % strinjanja	4,1	4,5	3,9				Bratuša
		Organizacija in pogoji dela	Pov. ocena % strinjanja	4,1	4,6	4,1				Bratuša
		Vključevanje v aktivnosti za izboljšanje	Št. koristnih predlogov/zaposlenega	0,4	0,27 (7)	-				Vodstvo
			% realiziranih predlogov	70	57,14 (4/7)	-				Vodstvo Načelnica
	<b>Delovanje zaposlenih</b>	Odsotnost z dela	Letno št. bolniških dni/zaposlenega	10	15,02	-			Bratuša	
		Razvijanje veščin	Št. izobraževalnih dni/zaposlenega	2	3,88	-			Jaušovec	
		Produktivnost zaposlenih	Št. rešenih upravnih zadev/zaposlenega	400	327,02				Vodstvo	
			Št. drugih upravnih nalog/zaposlenega	600	665,68				Vodstvo	
			Efektivni čas/zaposlenega	1580	1636,39	-			Vodstvo Bratuša	
			Produktivnost po kriteriju SUE		489,27				Vodstvo	

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

MEROLO	PODMERILA I. NIVO	PODMERILA II. NIVO	KAZALNIK	Cilji 2013	Leto 2013	Pov. Sred. UE	Cilji 2014	Leto 2014	Pov. Sred. UE	Odgovoren
						Pov. RS 2013			Pov. RS 2014	
<b>PRODUKTIVNO, UČINKOVITO IN ZAKONITO DELO</b>	<b>Produktivnost- reševanje upravnih zadev</b>	Reševanje zadev glede na rok	% vseh rešenih upravnih zadev v roku	99,9	99,98 (8339/ 8341)					Vodstvo
			Število zaostankov na dan 31.12	0	0					Vodstvo
		Pravilnost dela	% upravnih zadev vrnjenih v ponovni postopek/št. rešenih zadev	0,02	0,02					Vodstvo
			% pritožb/skupno št. rešenih zadev		0,10					Vodstvo
		Količina dela	% vseh rešenih upravnih zadev	99,6	99,37					Vodstvo
			% vseh rešenih drugih upravnih nalog	99,9	99,91					Vodstvo
	<b>Gospodarnost- finančno delovanje</b>	Realizacija stroškov za plače	Stroški plače/prebivalca	36	33,58					Ivezič
			Stroški plače/skupno št. rešenih zadev	55	72,91					Ivezič
			Stroški plače/št. zaposlenih (EUR)	26.000	23.848					Ivezič
		Realizacija materialnih stroškov	Materialni stroški/skupno število rešenih upravnih zadev	6,00	7,94					Načelnica Ivezič
			Materialni stroški/prebivalca	4,00	3,66					Ivezič
			Materialni stroški/št. zaposlenih	2.800	2.598					Ivezič Bratuša
		Poraba proračunskih sredstev	Materialni stroški – indeks realizacije	100	89,52					Načelnica Ivezič
			Realizacija stroškov za plače (indeks)	100	91,24					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	PODMERILA I. NIVO	PODMERILA II. NIVO	KAZALNIK	Cilji 2013	Leto 2013	Pov. Sred. UE	Cilji 2014	Leto 2014	Pov. Sred. UE	Odgovoren
						Pov. RS 2013			Pov. RS 2014	
<b>DRUŽBENA ODGOVORNOST</b>	Okoljsko delovanje	Opaznost UE	Število pohval, nagrad, priznanj, pozitivnih omemb v medijih	4	27	-				Vodstvo
		Vključevanje v spremembe zakonodaje	Število pripomb in pobud za spremembo predpisov ministrstev	20	13	-				Vodstvo
		Sodelovanje UE z drugimi institucijami (šole, zavodi,...)	Število izvedenih sodelovanj (v obliki izobraževanj, delavnic, sejmov,...)		4					Vodstvo
		Splošna raven zadovoljstva poslovnih partnerjev	Pov. ocena	4,2	4,54	-				Sagaj
	Družbeno delovanje	Varčevanje s papirjem	Spremljanje porabe papirja (zavoj)	300	296	-				Štaman
		Podpora socialnim skupinam	% odobrenih prošenj pripravnikov in praktikantov skozi leto	0	0	-				Načelnica Bratuša
			% in št. tonerjev oddanih RN/št. vseh nabavljenih tonerjev	80	96,43 (24/28)	-				Štaman
			% in št. polnjenih tonerjev/št. vseh nabavljenih tonerjev	20	32,14 (9/28)	-				Štaman

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