



Številka: 010-1/2016-12

Datum: 22. 2. 2016

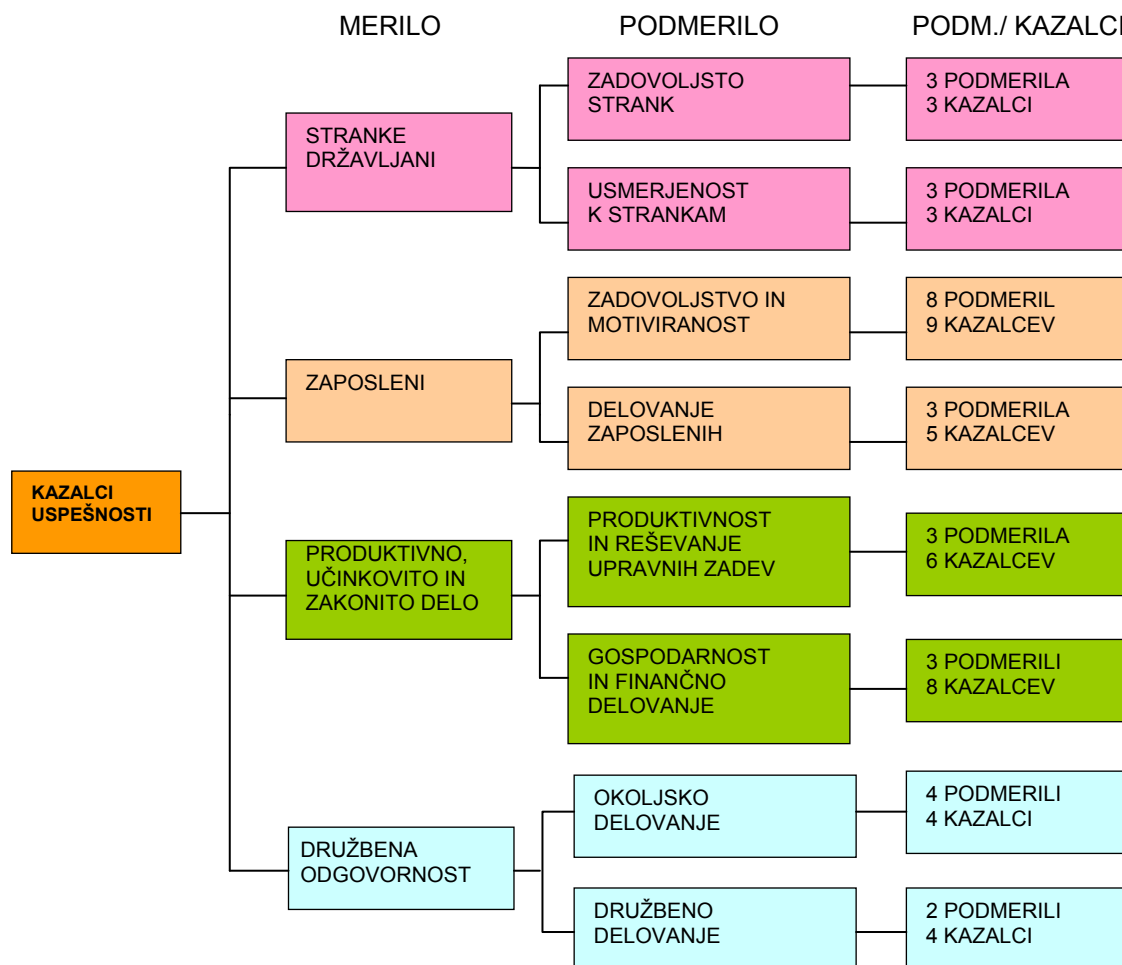
KAZALCI USPEŠNOSTI UPRAVNE ENOTE

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 42). 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 2014	Leto 2014	Pov. male UE	Cilji 2015	Leto 2015	Pov. Sred. UE	Odgovoren
						Pov. RS 2014			Pov. RS 2015	
ODJEMALCI/ DRŽAVLJANI	Zadovoljstvo strank	Splošna raven zadovoljstva	Pov.ocena	4,85	4,89	4,79	4,85	4,89	4,79	Bratuša
		Čakalni čas	% strank postreženih v času do 5 minut	90	98,49	93,85	96	-	-	Bratuša
		Čas obdelave	Pov. čas/odločbo	1,5	1,71	-	1,71	1,34	-	Vodstvo
	Usmerjenost k strankam	Pritožbe na delo in odnos	% pohval od vseh pripomb/leto	90 (12)	100 (18)	-	100	100 (18)	-	Vodstvo
		Izboljšanje zaupanja javnosti	Št. obvestil/leto	40	48	-	50	30	-	Vodstvo Panič
		Novi in inovativni način dela	Št. izvedenih izboljšav za stranke/leto	2	3	-	4	9	-	Meško Vodstvo

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

MERILO	PODMERILA I. NIVO	PODMERILA II. NIVO	KAZALNIK	Cilji 2014	Leto 2014	Pov. male UE — Pov. RS 2014	Cilji 2015	Leto 2015	Pov. Sred. UE — Pov. RS 2015	Odgovoren
ZAPOSLENI	Zadovoljstvo in motiviranost	Splošno zadovoljstvo	Pov. ocena (letna anketa)	4,2	4,4	4,0	4,2	4,4	-	Bratuša
		Odnos do kakovosti	Pov. ocena % strinjanja	4,5	4,6	4,1	4,5	-	-	Bratuša
		Motivacija in zavzetost	Pov. ocena % strinjanja	4,2	4,5	4,0	4,2	-	-	Bratuša
		Osebnostna rast	Pov. ocena % strinjanja	4,0	4,3	3,8	4,2	-	-	Bratuša
		Odnosi	Pov. ocena % strinjanja	4,2	4,6	4,0	4,2	-	-	Bratuša
		Komunikacija z nadrejenimi	Pov. ocena % strinjanja	4,1	4,5	3,9	4,2	-	-	Bratuša
		Organizacija in pogoji dela	Pov. ocena % strinjanja	4,1	4,5	4,1	4,2	-	-	Bratuša
		Vključevanje v aktivnosti za izboljšanje	Št. predlogov za izboljšave	15	16	-	12	18	-	Vodstvo
	% realiziranih predlogov		50	81,25	-	90	89	-	Vodstvo Načelnica	
	Delovanje zaposlenih	Odsotnost z dela	Letno št. bolniških dni/zaposlenega	10	12,63	-	12	12,64	-	Bratuša
		Razvijanje veščin	Št. izobraževalnih dni/zaposlenega	3,2	2,93	-	3,2	3,6*	-	Jaušovec
		Produktivnost zaposlenih	Št. rešenih upravnih zadev/zaposlenega	330	288	$\frac{287}{350}$	290	274	-	Vodstvo
			Št. drugih upravnih nalog/zaposlenega	600	757	1043,2	700	612	-	Vodstvo
			Produktivnost po kriteriju SUE**	450	1049	1395,7	480	889,04	-	Vodstvo

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

*ure izobraževanja se delijo z 6 ur/na dan ne osem.

**Produktivnost po kriteriju SUE – izračun zajema vse zadeve DUN+ZUP+prekrškovne postopke

MERILO	PODMERILA I. NIVO	PODMERILA II. NIVO	KAZALNIK	Cilji 2014	Leto 2014	Pov. male UE	Cilji 2015	Leto 2015	Pov. Sred. UE	Odgovoren	
						Pov. RS 2014			Pov. RS 2015		
PRODUKTIVNO, UČINKOVITO IN ZAKONITO DELO	Produktivnost- reševanje upravnih zadev	Reševanje zadev glede na rok	% vseh rešenih upravnih zadev v roku	99,9	99,9	99,53	99,9	99,99		Vodstvo	
			Število zaostankov na dan 31.12	0	0	5	0	0		Vodstvo	
		Pravilnost dela	% upravnih zadev vrnjenih v ponovni postopek/št. rešenih zadev	0,02	0,01	0,04	0,02	0,01		Vodstvo	
			% pritožb/ skupno št. prejetih zadev	0,10	0,22	0,23	0,15	0,07		Vodstvo	
		Količina dela	% vseh rešenih upravnih zadev	99,3	99,36	97,24	99,3	98,69		Vodstvo	
			% vseh rešenih drugih upravnih nalog	99,9	99,9	-	99,9	99,9		Vodstvo	
		Gospodarnost- finančno delovanje	Realizacija stroškov za plače	Stroški plače/prebivalca		32,62	$\frac{37,86}{26,22}$	32	32,78		Ivezič
				Stroški plače/skupno št. rešenih zadev		81,09	$\frac{87,97}{68,93}$	80	85,49		Ivezič
				Stroški plače/št. zaposlenih (EUR)		24.386	$\frac{25.236}{24.134}$	23.000	23.424		Ivezič
			Realizacija materialnih stroškov	Materialni stroški/prebivalca		3,58 (17870)	$\frac{4,36}{3,56}$	3,5	3,59		Ivezič
	Materialni stroški/skupno število rešenih zadev				8,90	$\frac{10,14}{9,37}$	9,00	9,37		Načelnica Ivezič	
	Materialni stroški/št. zaposlenih				2.666 (24)	$\frac{2908}{3280}$	2.500	2567 (25)		Ivezič Bratuša	
	Poraba proračunskih sredstev		Materialni stroški v letu 2015-2014 - indeks		96,55	$\frac{89}{90,2}$	98 %	100,31		Načelnica Ivezič	
			Realizacija stroškov za plače v letu 2015-2014 -indeks		95,84	$\frac{99,5}{98,8}$	97%	100,47		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.

MEROLO	PODMERILA I. NIVO	PODMERILA II. NIVO	KAZALNIK	Cilji 2014	Leto 2014	Pov. male UE	Cilji 2015	Leto 2015	Pov. Sred. UE	Odgovoren
						Pov. RS 2014			Pov. RS 2015	
DRUŽBENA ODGOVORNOST	Okoljsko delovanje	Opaznost UE	Število pohval, nagrad, priznanj, pozitivnih omemb v medijih	3	4	-	4	6	-	Vodstvo
		Vključevanje v spremembe zakonodaje	Število pripomb in pobud za spremembo predpisov ministrstev	10	30	-	30	36	-	Vodstvo
		Sodelovanje UE z drugimi institucijami (šole, zavodi,...)	Število izvedenih sodelovanj (v obliki izobraževanj, delavnic, sejmov,...)	3	3	-	3	23	-	
		Splošna raven zadovoljstva poslovnih partnerjev	Pov. ocena	4,0	4,44	-	4,2	4,55	-	Sagaj
	Družbeno delovanje	Varčevanje s papirjem	Spremljanje porabe papirja (zavoj)	295	318	-	300	318	-	Štaman
		Podpora socialnim skupinam	% odobrenih prošelj pripravnikov in praktikantov skozi leto	0	0	-	1	0	-	Načelnica Bratuša
			% in št. tonerjev oddanih v humanitarne namene/št. vseh nabavljenih tonerjev	90	193 (31/16)	-	100	100 (33/33)	-	Štaman
			% in št. polnjenih tonerjev/št. vseh nabavljenih tonerjev	30	75 (12/16)	-	75	57,58 (19/33)	-	Štaman

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