

Številka: 010 – 1/2017 - 10

Datum: 28. 3. 2017

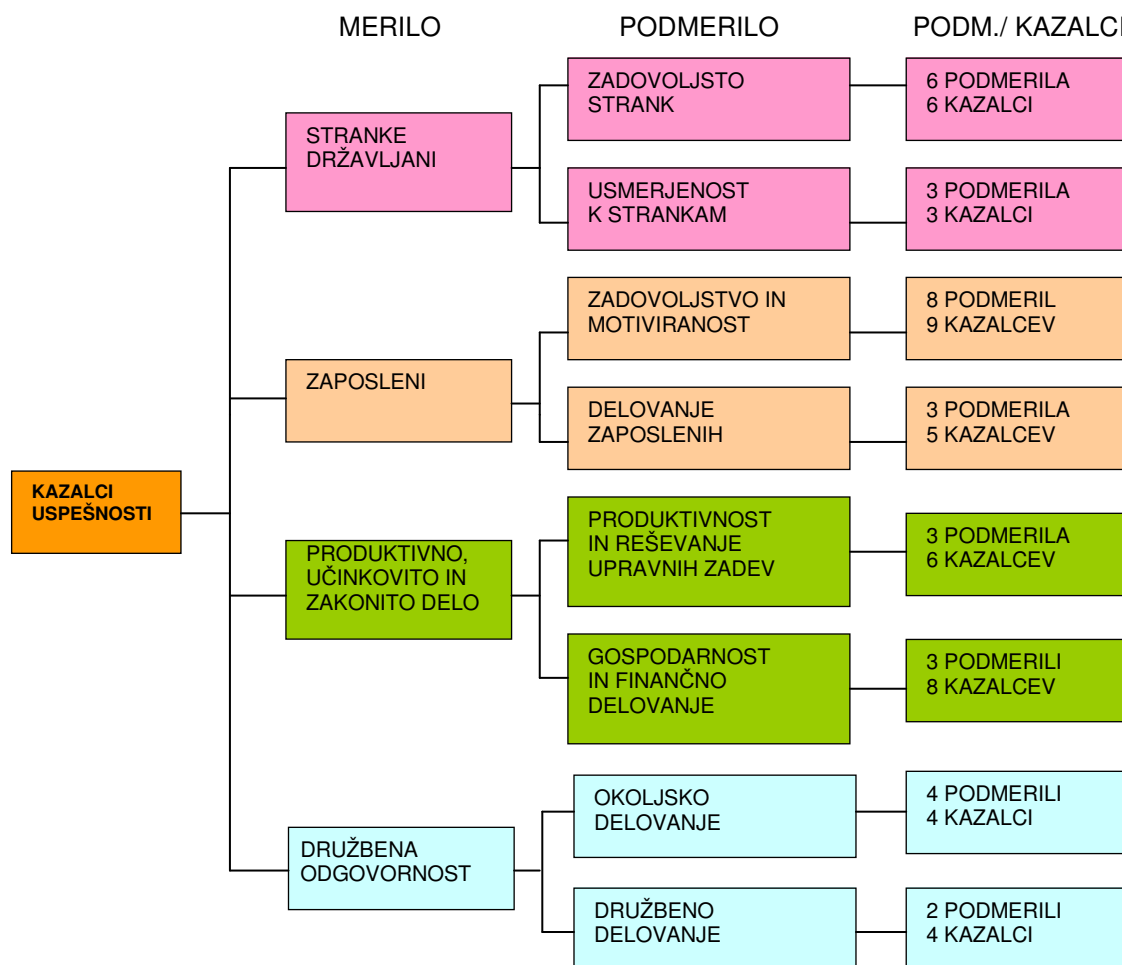
## KAZALCI USPEŠNOSTI UPRAVNE ENOTE

Spremljanje kazalcev uspešnosti UE se izvaja po naslednjem modelu:

- spremljanja uspešnosti sestavljajo štiri ključna merila, in sicer merila za REZULTATE po modelu PRSP0. Prvi nivo sestavlja osem podmeril, ki so prav tako povzeta po omenjenih modelih. Drugi nivo pa predstavlja drugemu nivoju podrejenih 32 podmeril, izmed katerih se vsako spremlja vsaj z enim kazalcem (trenutno 45). 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

## 1. ZADOVOLJSTVO STRANK

MERILO	PODMERILA I. NIVO	PODMERILA II. NIVO	KAZALNIK	Leto 2015	Pov. male UE	Cilji 2016	Leto 2016	Pov. male UE	Cilji 2017	Odgovoren	
					_____			_____			
					Pov. RS 2015			Pov. RS 2016			
<b>ODJEMALCI/ DRŽAVLJANI</b>	<b>Zadovoljstvo strank</b>	Splošna raven zadovoljstva	Pov.ocena	4,89	4,79	4,85	4,86	4,80		Bratuša	
		Strokovnost javnega uslužbenca	Pov.ocena	-	-	4,90	4,95	4,90		Bratuša	
		Vljudnost in prijaznost	Pov.ocena	-	-	4,96	4,99	4,93		Bratuša	
		Nepristranskost javnega uslužbenca	Pov.ocena	-	-	-	4,97	4,89		Bratuša	
		Zaupanje v javnega uslužbenca	Pov.ocena	-	-	-	4,96	4,90		Bratuša	
		Pripravljenost pomagati	Pov.ocena	-	-	-	4,99	4,92		Bratuša	
		Čas čakanja pred pisarno	Pov.ocena	-	-	4,96	4,94	4,75		Bratuša	
		Hitrost reševanja zadev	Pov.ocena	-	-	4,85	4,92	4,80		Bratuša	
		Urejenost prostorov	Pov.ocena		-	4,60	4,56	4,60		Bratuša	
	<b>Usmerjenost k strankam</b>	Pritožbe na delo in odnos	% pohval od vseh pripomb/leto		100 (18)	-	100	100 (12)	-		Bratuša
		Izboljšanje zaupanja javnosti	Št. obvestil/leto*		30	-	30	40	-		Vodstvo Panič
		Novi in inovativni način dela	Št. izvedenih izboljšav za stranke/leto		9	-	8	6	-		Meško Vodstvo

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

\*Obvestila za stranke:

- LCD
- Radio Maxi
- internet
- CATV
- Facebook
- Časopisi

## 2. ZADOVOLJSTVO ZAPOSLENIH

MERILO	PODMERILA I. NIVO	PODMERILA II. NIVO	KAZALNIK	Leto 2015	Pov. male UE — Pov. RS 2015	Cilji 2016	Leto 2016	Pov. male UE — Pov. RS 2016	Cilji 2017	Odgovoren
<b>ZAPOSLENI</b>	<b>Zadovoljstvo in motiviranost</b>	Splošno zadovoljstvo	Pov. ocena (letna anketa)	4,4	-	4,2	4,4	-		Bratuša
		Odnos do kakovosti	Pov. ocena % strinjanja	-	-	4,5	4,5	4,1		Bratuša
		Motivacija in zavzetost	Pov. ocena % strinjanja	-	-	4,2	4,4	4,1		Bratuša
		Osebnostna rast	Pov. ocena % strinjanja	-	-	4,3	4,4	3,9		Bratuša
		Odnosi	Pov. ocena % strinjanja	-	-	4,2	4,5	4,1		Bratuša
		Komunikacija z nadrejenimi	Pov. ocena % strinjanja	-	-	4,3	4,4	4,0		Bratuša
		Organizacija in pogoji dela	Pov. ocena % strinjanja	-	-	4,4	4,5	4,1		Bratuša
		Vključevanje v aktivnosti za izboljšanje	Št. predlogov za izboljšave	18	-	15	13	-		Vodstvo
		% realiziranih predlogov	89	-	90	69,23	-		Vodstvo Načelnica	
	<b>Delovanje zaposlenih</b>	Odsotnost z dela	Letno št. bolniških dni/zaposlenega	8,64	13,73	12	12,85	-		Bratuša
		Razvijanje veščin	Št. izobraževalnih dni/zaposlenega	2,70*	2,90	3,5	3,14	-		Lutar
		Produktivnost zaposlenih	Št. rešenih upravnih zadev/uradnika	255	297	300	379	468,8		Vodstvo
			Št. drugih upravnih nalog/uradnika	609	946,5	650	815	1140		Vodstvo
			Produktivnost po kriteriju SUE**	864	1225,5	950	1194	1608,8		Vodstvo

\*ure izobraževanja se delijo z 8 ur/na dan.

\*\*Produktivnost po kriteriju SUE – izračun zajema vse zadeve DUN+ZUP.

### 3. PRODUKTIVNO, UČINKOVITO, ZAKONITO DELO

MERILO	PODMERIL A I. NIVO	PODMERILA II. NIVO	KAZALNIK	Leto 2015	Pov. male UE	Cilji 2016	Leto 2016	Pov. male UE	Cilji 2017	Odgovoren	
					Pov. RS 2015			Pov. RS 2016			
PRODUKTIVNO, UČINKOVITO IN ZAKONITO DELO	Produktivnost- reševanje upravnih zadev	Reševanje zadev glede na rok	% vseh rešenih upravnih zadev v roku	99,99	99,54	99,9	100			Vodstvo	
			Število zaostankov na dan 31.12	0	3,8	0	0			Vodstvo	
		Pravilnost dela	% upravnih zadev vrnjenih v ponovni postopek/št. prejetih zadev	0,01	0,04	0,01	0			Vodstvo	
			% pritožb/ skupno št. prejetih zadev	0,07	0,22	0,1	0,05			Vodstvo	
		Količina dela	% vseh rešenih upravnih zadev	98,69	95,99	98	99,42			Vodstvo	
			% vseh rešenih drugih upravnih nalog	99,9	-	99,9	99,9			Vodstvo	
		Gospodarnost- finančno delovanje	Realizacija stroškov za plače	Stroški plače/ prebivalca	32,97	<u>37,35</u> 25,88	32,00	34,84			Ivezič
				Stroški plače/ skupno št. rešenih zadev	85,49	<u>90,70</u> 71,48	85,00	85,98			Ivezič
				Stroški plače/ št. zaposlenih (EUR)	23.424	<u>24.934</u> 23.871	24.000	25.802			Ivezič
			Realizacija materialnih stroškov	Materialni stroški/prebivalca	3,61	<u>4,21</u> 3,53	3,5	3,66			Ivezič
	Materialni stroški/skupno število rešenih zadev			9,37	<u>10,23</u> 9,75	9,5	9,04			Načelnica Ivezič	
	Materialni stroški/št. zaposlenih			2567 (25)	<u>2811</u> 3257	2.500	2712 (24)			Ivezič Bratuša	
	Poraba proračunskih sredstev		Materialni stroški v letu 2015-2014 - indeks	100,31	<u>96,2</u> 99,2	100	101,41			Načelnica Ivezič	
			Realizacija stroškov za plače v letu 2015-2014 -indeks	100,47	<u>98,4</u> 98,8	100	105,75			Ivezič	

#### 4. DRUŽBENA ODGOVORNOST

MERILO	PODMERILA I. NIVO	PODMERILA II. NIVO	KAZALNIK	Leto 2015	Pov. male UE Pov. RS 2015	Cilji 2016	Leto 2016	Pov. male UE Pov. RS 2016	Cilji 2017	Odgovoren
DRUŽBENA ODGOVORNOST	Okoljsko delovanje	Opaznost UE	Število pohval, nagrad, priznanj, pozitivnih omemb v m.*	6	-	6	3	-		Vodstvo Panič
		Vključevanje v spremembe zakonodaje	Število pripomb spremem. zak.	36	-	35	25	-		Vodstvo Panič
		Sodelovanje UE z drugimi institucijami (šole, zavodi,...)	Število izvedenih sodelovanj (v obliki izobraževanj, delavnic, sejmov,...)	6	-	5	4	-		Vodstvo
		Splošna raven zadovoljstva poslovnih partnerjev	Pov. ocena	4,55	-	4,4	4,64	-		Sagaj
	Družbeno delovanje	Varčevanje s papirjem	Spremljanje porabe papirja (zavoji)	318	-	310	294	-		Panič
			število pripravnikov in praktikantov skozi leto	1	-	1	1	-		Načelnica Bratuša
		Podpora socialnim skupinam	% in št. tonerjev oddanih v humanitarne namene/št. vseh nabavljenih tonerjev	100 (33/33)	-	100	100 (27/27)	-		Panič

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

\* omembe UE v: časopisih, radio, CATV, prireditve,...