



V nadaljevanju se navaja pregled doseganja kvantitativnih vrednosti posameznih ciljev ter realizacije nekaterih izvedbenih aktivnosti, ki so bile posebej opredeljene v Letnem planu dela.

## 1. ZADOVOLJSTVO STRANK

TEMELJNI CILJ	KAJ MERIMO	KAZALNIK	PLAN 09	REAL.09	PLAN 10	
Zadovoljstvo strank	Splošno zadovoljstvo	povprečna ocena (1 do 5)	4,6	4,63		
	Odzivnost	Razlika ocene P-E	>0,1	0,60		
	Zagotovilo	Razlika ocene P-E	>0,1	0,66		
	Zanesljivost	Razlika ocene P-E	>0,1	0,39		
	Otipljivost	Razlika ocene P-E	>0,1	0,60		
	Empatijo	Razlika ocene P-E	>0,1	0,54		
	Čakalni čas	% strank postreženih do 5 min		93,0	88,78	
		% strank postreženih do 10 min.		98,0	96,94	

Cilj za leto 2009 je bil postreči 93% strank v roku 5 minut; ugotavljamo, da z odstotkom **88,78%** cilj ni dosežen.

Cilj za leto 2009 je bil postreči več kot 98 % strank v roku 10 minut, ugotavljamo, da CILJ ni bil z dosežen, saj je odstotek postreženih strank zajemal **96,94**.

Cilj ohranitev vseh sestavin kakovosti je presežen, saj je v vseh sestavinah doživetje višje od pričakovanj.

Cilj izboljšanja splošne ocene zadovoljstva strank na višino 4,6 je z oceno **4,63** presežen.

Ugotovitev razloga za nedoseganje cilja, zmanjšanje čakalnega časa za stranke:

- v obdobju izvajanja ankete se je množično izvajala naloga vpisa namestnika v RKG;
- izvajala se je naloga sprejemanja prijav pridelka
- zamenjava vozniških dovoljenj, kar je posledično pomenilo daljše čakalne vrste.

## 2. UPRAVLJANJE Z ZAPOSLENIMI

Cilj za leto 2009, za doseg splošnega zadovoljstva zaposlenih (cela UE) na vrednost 4, ni bil dosežen, rezultat je za 0,6 upadel in sicer je znašal 3,6.

TEMELJNI CILJ	KAJ MERIMO	KAZALNIK	PLAN 09	REAL.09	PLAN 2010
Zadovoljstvo zaposlenih	Splošno zadovoljstvo	povprečna ocena (1 do 5)	4,0	3,6	
	<b>POSEBNI CILJI</b>				
	V letu 2009 obdržati % zaposlenih, ki menijo, da so del harmonične sredine	% zaposlenih	93,0	76,9	
	V letu 2009 doseči % zaposlenih, ki menijo, da od sodelavcev dobijo natanko tisto, kar od njih pričakujejo.	% zaposlenih	92,0	88,5	
	V letu 2009 obdržati % zaposlenih, ki menijo, da nadrejeni z njimi komunicirajo korektno.	% zaposlenih	93,0	88,0	
	V letu 2009 povečati % zaposlenih, ki menijo, da so zadovoljni s svojim delovnim mestom	% zaposlenih	91,0	80,8	
	V letu 2009 povečati % zaposlenih, ki menijo, da jim je na delovnem mestu omogočena osebna rast	% zaposlenih	88,0	73,1	
	V letu 2009 povečati % zaposlenih, ki menijo, da jih nadrejeni pohvalijo za dobro opravljeno delo	% zaposlenih	81,0	80,8	

### **3. DRUŽBENO ODGOVORNO IN UČINKOVITO DELO.**

#### **3.1 CILJI UPRAVNE STATISTIKE**

##### **3.1 Cilji za leto 2009 glede količine, hitrosti in pravilnosti reševanja zadev:**

- zastavljen cilj, da je število nerešenih zadev ob koncu leta 2009 lahko 45 oziroma bi naj ostalo nerešenih 0,7 % vseh zadev (odvisno od števila zadev - cilj število zadev je v korelaciji % nerešenih zadev, ki ga obravnavamo kot primarnega in zajema tudi denacionalizacijo), je bil dosežen, saj je ostalo 34 nerešenih zadev oz. 0,54%,
- zastavljen cilj, da je skupno število zaostankov ob koncu leta 2009 lahko največ 2 zadevi oziroma cca 4,4 % od vseh nerešenih zadev ob koncu leta, je dosežen, saj na koncu leta ni evidentiran noben zaostanek ali 0%,
- v roku bi naj bilo v okviru vseh zadev rešenih 99,9 % zadev oziroma po roku največ 3 zadeve, kar je bilo preseženo, saj nismo reševali nobene zadeve po roku.
- v roku bi naj bilo v okviru posebnih ugotovitvenih postopkih cilj rešiti 99,6 % zadev, rešenih pa je bilo natanko 100% kar pomeni, da je bil cilj presežen,
- povprečen čas reševanja upravne zadeve od popolne vloge do izdaje odločbe naj bi bil 2 dni, povprečen čas od dneva popolne vloge do rešitve (opravljene vročitve) pa 3 dni. Izračunan je čas od popolnosti vloge do rešitve in znaša 2,29, kar pomeni, da smo presegli zastavljeni cilj.
- glede drugih upravnih nalog je bil cilj, da se rešijo vse naloge 99,9 % dosežen, saj je bilo rešeno 99,9 % DUN,
- Cilj za leto 2009 je bil 80 % potrjenih zadev na drugi stopnji in ni bil dosežen, saj je bilo potrjenih 75% od vseh rešenih pritožb, reševanje revizij na II. stopnji pa je bilo 100%, kar pomeni skupno s pritožbami 87,5%.

Ljutomer, 2. 2. 2010  
Številka: 010 – 9/2010 - 3

Mag. Darija MOHORIČ  
načelnica