

OCENA DOSEGANJA TEMELJNIH KVANTITATIVNI CILJEV ZA LETO 2006

V nadaljevanju se navaja pregled doseganja kvantitativnih vrednosti posameznih ciljev opredeljenih v Letnem planu dela. Naši temeljni cilji so: družbeno odgovorno in učinkovito delo, zadovoljstvo strank in zadovoljstvo zaposlenih.

TEMELJNI CILJ	KAJ MERIMO	KAZALNIK	PLAN 06	REAL.06
Družbeno odgovorno in učinkovito delo	Količino zadev	Število rešenih zadev	6700	6842
		% rešenih zadev	99,9%	99,5 %
		število rešenih po roku	8	5
		število drugih upravnih nalog	26000	22905
		% rešenih drugih uprav. nalog	100%	100 %
	Hitrost reševanja	% rešenih po roku	0,1%	0,1
		število zaostankov	5	5
		popv. čas reš. zadeve v dnevih	3,5	3,39
	Pravilnost dela	število in % potrjenih odločb	75%	85,7
	Racionalnost dela	materialni stroški (sit) / rešeno upravno zadevo	3400	3617
materialni stroški (sit) / rešeno drugo upravno nalogo		860	1080	
Zadovoljstvo strank	Splošno zadovoljstvo	povprečna ocena (1 do 5)	4,4	4,6
	Odzivnost	Razlika ocene P-E	> 0	0,3
	Zagotovilo	Razlika ocene P-E	> 0	0,4
	Zanesljivost	Razlika ocene P-E	> 0	0,3
	Otipljivost	Razlika ocene P-E	> 0	0,1
	Empatijo	Razlika ocene P-E	> 0	0,3
	Čakalni čas	% strank postreženih do 5 min	95,0%	94,92
		% strank postreženih do 10 min.	97,5	97,9
Zadovoljstvo zaposlenih	Splošno zadovoljstvo	povprečna ocena (1 do 5)	4,3	3,9
	POSEBNI CILJI 2006			
	Zmanjšati % zaposlenih, ki menijo, da zaradi preštevilnih istočasnih zahtev strank včasih ne opravijo dela, kot bi morali	% zaposlenih	42%	45,8
Zmanjšati % zaposlenih, ki menijo, da je ena od težav pri delu, da so včasih odvisni od dela sodelavcev.	% zaposlenih	52%	70,0	

	Zmanjšati % zaposlenih, ki imajo občutek, da ne razumejo vsebine (narave) storitev, ki jih opravljajo na UE	% zaposlenih	12%	12,5
	Zmanjšanje % zaposlenih, ki menijo, da jim primanjkuje »splošnega znanja«,	% zaposlenih	6%	12,5

DRUŽBENO ODGOVORNO IN UČINKOVITO DELO.

CILJI UPRAVNE STATISTIKE

Cilji za leto 2006 glede količine, hitrosti in pravilnosti reševanja zadev:

- število nerešenih zadev ob koncu leta 2006 je lahko 37 oziroma bi naj ostalo nerešenih 0,5 % vseh zadev (odvisno od števila zadev - cilj število zadev je v korelaciji % nerešenih zadev, ki ga obravnavamo kot primarnega in zajema tudi denacionalizacijo) je doseženo, saj je ostalo nerešenih natanko 37 zadev.
- skupno število zaostankov ob koncu leta 2006 je lahko največ 5 zadev oziroma cca 12% od vseh nerešenih zadev ob koncu leta je doseženo, saj je bilo natanko 5 zaostankov na dan 31.12.
- v roku bi naj bilo v okviru vseh zadev rešenih 99,9 % zadev oziroma po roku največ 8 zadev, kar je z rezultatom 5 zadev po roku preseženo.
- v roku bi naj bilo v okviru posebnih ugotovitvenih postopkih cilj rešiti 99% zadev, rešenih pa je bilo 99,7, kar pomeni, da je bil cilj presežen.
- povprečen čas reševanja upravne zadeve od popolne vloge do izdaje odločbe naj bi bil 3,5 dni, povprečen čas od dneva popolne vloge do rešitve (opravljene vročitve) pa 4,5 dni. Oba cilja sta dosežena, saj je prvi čas 2,6 in drugi 3,4.
- **glede drugih upravnih nalog je cilj, da se rešijo vse naloge (100%) je bil skoraj dosežen, saj je bilo rešeno 99.93% DUN.**
- Cilj za leto 2006 75 % potrjenih zadev na drugi stopnji je presežen z rezultatom 85,7%.

ZADOVOLJSTVO STRANK

Cilj za leto 2006 je bil postreči 95 % strank v roku 5 minut, kar je z odstotkom 94,92 praktično doseženo.

Cilj za leto 2006 je bil postreči več kot 97,5 % strank v roku 10 minut, cilj je z rezultatom 97,9 presežen.

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

Cilj ohranitev splošne ocene zadovoljstva strank v višini 4,4 je z oceno 4,6 presežen.

UPRAVLJANJE Z ZAPOSLENIMI

Cilj za leto 2006, ohranitev splošnega zadovoljstva zaposlenih na vrednosti cca 4,3, z rezultatom 3,9 ni bil dosežen.

Izmed 26. sestavin kakovosti se bile posebej določene ciljne vrednosti za vprašanja števil. 2 za podvprašanja št. 11, 12 in 19. Cilj za ostalih 23 sestavin je bil dosežena enaka raven, kot v letu 2005. Enaka ali višja raven je bila dosežena za 9 sestavin, **za 14 pa nižja**

Dosežen je cilj zmanjšanja % zaposlenih, ki menijo, da zaradi preštevilnih istočasnih zahtev strank včasih ne opravijo dela, kot bi morali, saj se je rezultat iz leta 2005, to je 56% zmanjšal na 45,8% v letu 2006

Ni dosežen cilj zmanjšanja % zaposlenih, ki menijo, da je ena od težav pri delu, da so včasih odvisni od dela sodelavcev, saj je rezultat 70% v letu 2006 višji od 62,6% v letu 2005.

Cilj zmanjšanja % zaposlenih, ki imajo občutek, da ne razumejo vsebine (narave) storitev, ki jih opravljajo na UE je dosežen, saj je rezultat v letu 2006 bil 12,5% v letu 2005 pa 15,7.

Dodaten cilj je bil zmanjšanje odstotka zaposlenih, ki menijo, da jim primanjkuje »splošnega znanja«, in sicer iz 18,8% na 6% zaposlenih ni dosežen, je pa opazno izboljšanje rezultata, in sicer je bil rezultat v letu 2006 12,5 %

Cilj »pripadnost organizaciji«, ki ga merimo z vprašanjem »Ali ste ponosni, da ste zaposleni na Upravni enoti Ljutomer?« je bil vsaj 90% zaposlenih, rezultat pa je bil 83,3%, kar pomeni, da cilj ni dosežen.