

**MJERENJE PROCESA U PODRUŽNICI
„ELEKTRODISTRIBUCIJA“, SARAJEVO**

**MEASUREMENT OF PROCESSES IN PODRUŽNICA
„ELEKTRODISTRIBUCIJA“, SARAJEVO**

**Rejhana Džaka, dipl. el. ing.
Podružnica „Elektrodistribucija“, Sarajevo
Sarajevo**

**Velida Voloder, dipl. žurnalista
Podružnica „Elektrodistribucija“, Sarajevo
Sarajevo**

REZIME

U radu će biti navedeni pokazatelji mjerenja procesa i podprocesa definisanih Planom aktivnosti u sistemu upravljanja kvalitetom: Povrede na radu i troškovi bolovanja; Troškovi održavanja vozila; Nabavka materijala i usluga: uspostava zahtjevnica, provođenje postupka nabavke, potpisivanje ugovora; Priklučenje: trajanje izdavanja elektroenergetske saglasnosti; trajanje otvaranja radnog naloga, trajanje izvođenja priključaka; Mjerenje sudskih postupaka; broj podnesenih i okončanih tužbi; broj podnesenih i okončanih krivičnih prijava; Izvještaji o realizaciji edukacije; Naplata zaostalih potraživanja; Broj izvršenih korekcija utroška električne energije u toku mjeseca; Broj primljenih naloga i realizovanih isključenja krajnjih kupaca; Realizacija investicija; Smanjenje zaliha materijala.

Ključne riječi: mjerenje procesa, troškovi, trajanje postupaka, realizacija isključenja - investicija

SUMMARY

This paper will provide indicators of measurement processes and sub-processes defined by the Action Plan in the quality management system: Injuries at work and sick leave costs, vehicle maintenance costs, procurement of materials and services: establishing a requestion, the implementation of the procurement process, the signing of the contract; Connection to distribution network: duration issuing connection agreement; opening duration of the order, duration of connection to distribution network, measurement trials, the number of complaints filed and resolved, the number of submitted and completed criminal charges, a report on implementation of education; Collection of outstanding claims, number of completed correction electricity consumption during the month, number of received orders and executed off the customers; realization of investments; reduction of material in warehouses

Keywords: measurement process, the cost, duration, procedures, realization of executing off electric energy, investment realization

1. UVOD

Podružnica „Elektrodistribucija“, Sarajevo je počela sa mjerenjem dijela poslovnih procesa 2008. godine. Odluka o procesu ili podprocesu koji će se mjeriti donosi se na sastanku na kojem se vrši godišnje preispitivanje sistema upravljanja kvalitetom od strane uprave i sastavni je dio plana aktivnosti u sistemu upravljanja kvalitetom za tekuću godinu. Način mjerenja, nadležnost za prikupljanje podataka i analize mjerenja se također definišu planom aktivnosti.

Izvjestaje o realizaciji aktivnosti u organizacionim jedinicama, zaduženi zaposlenici su obavezni dostaviti rukovodiocu Sektora za sisteme upravljanja do petnaestog (15) u mjesecu za prethodni mjesec. Rukovodilac Sektora za sisteme upravljanja formira dokument „Ostvarenje Plana aktivnosti u sistemu upravljanja kvalitetom za mjesec tekuće godine“ koji se analizira na prvom slijedećem sastanku kolegija nakon navedenog datuma.

Analiza rezultata mjerenja poslovnih procesa se provodi kvartalno (svaka tri (3) mjeseca, po potrebi ili nalogu direktora mjesečno). Ako ostvareni podaci ne dostižu mjesečno planirane vrijednosti i ako razlozi ispunjenja nisu opravdani, nosioci procesa analiziraju uzroke, i ako je potrebno, nalažu korektivne aktivnosti ili korektivne mjere organizacionim jedinicama kojima rukovode ili prijedlog dostavljaju direktoru ukoliko je otklanjanje uzroka u nadležnosti organizacione jedinice kojoj nisu nadređeni.

Nakon razmatranja ostvarenja predloženih mjera, usvaja se dokument „Ostvarenje Plana aktivnosti u sistemu upravljanja kvalitetom za mjesec tekuće godine“ i dostavlja se nadležnim rukovodiocima. Dostava može biti u pisanom ili elektronskom obliku. [1]

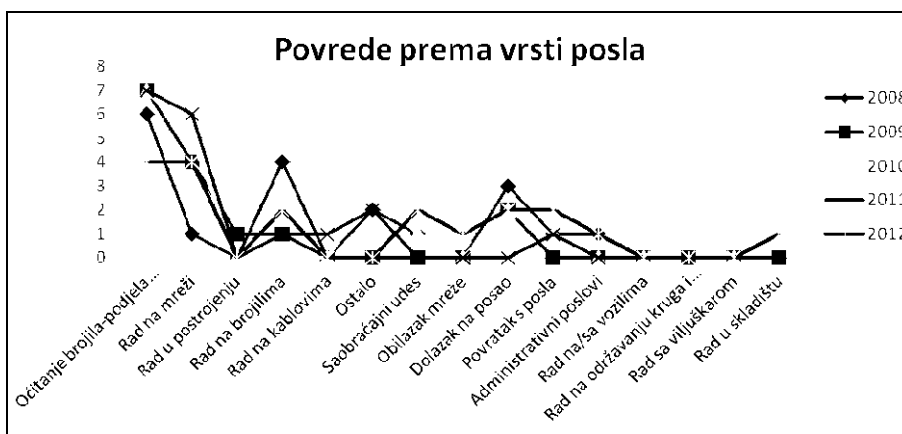
2. MJERENJE PROCESA I PODPROCESA

2.1. Podproces P4-2-2 Sigurnost i zaštita pri radu – povrede na radu

Početak mjerenja podprocesa: Povrede na radu je 2008. godina. Prikupljaju se podaci o broju povreda na radu, odsustvovanju sa posla usljed povreda i troškovima bolovanja.

U toku 2012. godine 2,92 % zaposlenika od ukupnog broja zaposlenika Podružnice "Elektrodistribucija", Sarajevo je zadobilo povrede na radu ili u vezi sa radom. Uzroci povređivanja su: padovi u ravni, napad psa, saobraćajni udes, udar objekta i na ove vrste povređivanja preduzeće ne može uticati u cilju smanjenja.

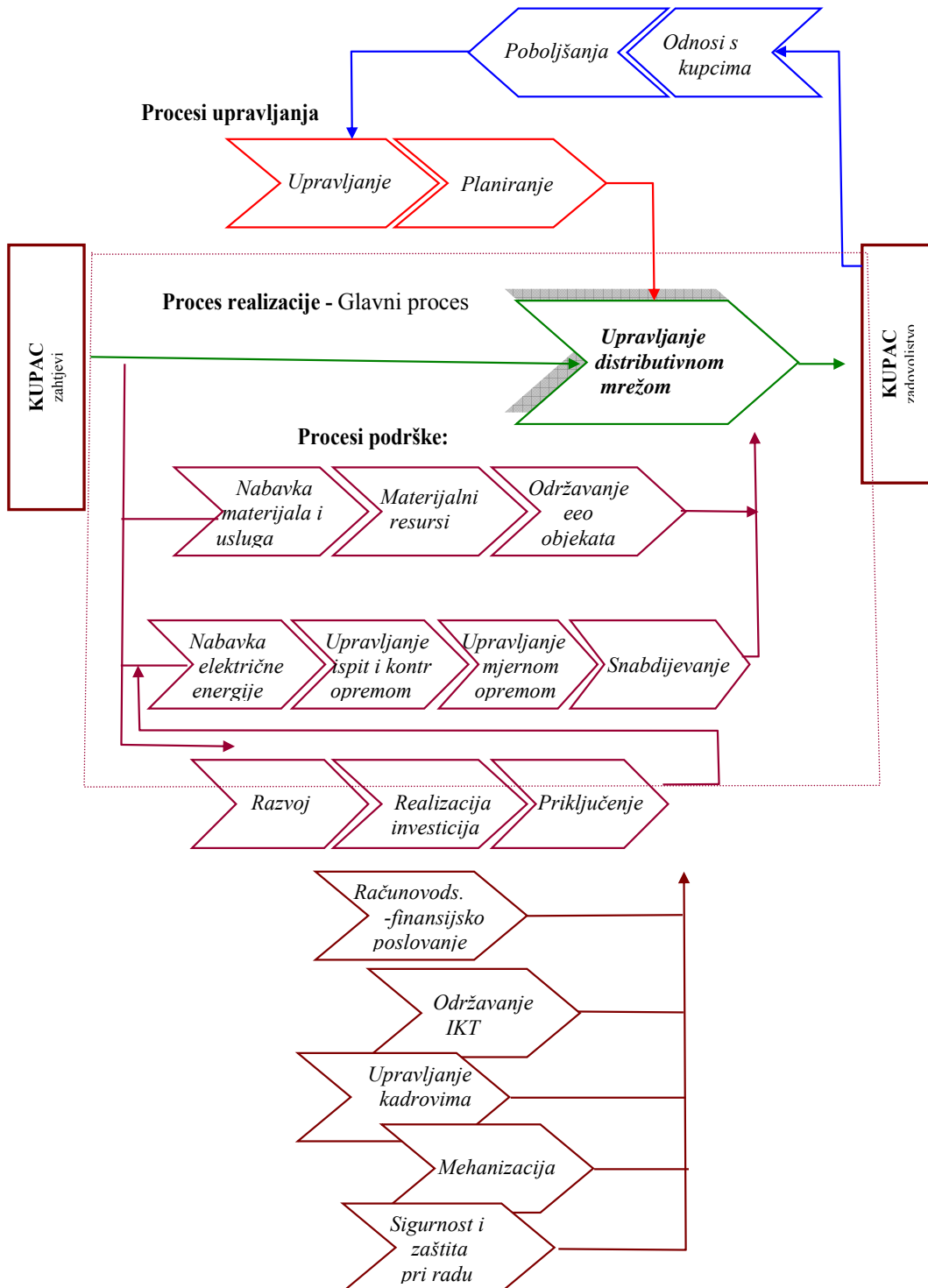
Ukupno odsustvovanje sa posla usljed zadobivenih povreda koje su nastale na radu ili u vezi sa radom iznosilo je: 643 radna dana, a ukupni troškovi bolovanja su cca 30% manji u odnosu na 2011. godinu. [2]



Slika broj 1. Povrede na radu 2008-2012.

PROCESI, PODPROCESI I MEĐUVEZE PROCESA U PODRUŽNICI "ELEKTRODISTRIBUCIJA", SARAJEVO

Procesi mjerenja i ocjenjivanja:



2.2. Podproces P4-1 Mehanizacija – mjerenje troškova održavanja vozila po vrstama vozila (putnička, teretna,...)

Početak mjerenja podprocesa je 2010. godina, prikupljaju se podaci o troškovima održavanja vozila, usluge registracije vozila i utrošak goriva po radnim nalogima.

Za 2012. godinu rezultati su sljedeći: Za održavanje vozila utrošeno je cca 70% planiranih sredstava, analiza je pokazala da nisu utrošena ukupna sredstva jer nije realizovan kompletan plan održavanja, jer je ponavljan postupak javnih nabavki. Za usluge registracije je utrošeno 5,72 % više od planiranih sredstava, a uslovljeni su zamjenom velikog broja registarskih tablica, novih potvrda o registraciji i vlasničkih kartona za vozila. Utrošak goriva po radnim nalogima je 3,7 % manji od planiranog utroška. [2]

2.3. Podproces P7-1 nabavka materijala i usluga - mjerenje postupka nabavke: uspostava zahtjevnice, provođenje postupka nabavke, zaključen ugovor

Početak mjerenja procesa je 2010. godina, prikupljaju se podaci o sljedećim koracima: uspostava zahtjeva za nabavku, provođenje postupka nabavke, zaključenje ugovora.

Realizacija koraka za 2012. godinu je: prosječno trajanje ovjere zahtjevnice za nabavke koje su realizovane „otvorenim postupkom“ je 5,02 dana (propisano 3 dana) – odstupanje 2,02 dana, prosječno trajanje tehničke i finansijske evaluacije je 18,48 dana (propisano 13 dana) – odstupanje 5,48 dana, prosječno trajanje potpisivanja ugovora 38,73 dana (propisano 15 dana) – odstupanje 23,73 dana.

Realizacija koraka za nabavke koje su realizovane „konkurentskim zahtjevom“ je: prosječno trajanje ovjere zahtjevnice 4,21 dan (propisano 3 dana) – odstupanje 1,21 dan, prosječno trajanje tehničke i finansijske evaluacije 5,91 dan (propisano 13 dana) – odstupanje 5,48 dana, prosječno trajanje potpisivanja ugovora 23,13 dana (propisano 15 dana) – odstupanje 8,13 dana. Rezultati mjerenja procesa nabavke su lošiji u odnosu na 2011. godinu, na svim koracima za „Otvoreni postupak“ je bilo odstupanja u odnosu na propisani rok realizacija, a u „Konkurentskim zahtjevima“ su rokovi bili u skladu sa propisanim samo za korak tehničke i ekonomske evaluacije. [2]

2.4. Podproces P-8-1 Priključenje - mjerenje tri koraka: 1. Trajanje izdavanja elektroenergetske saglasnosti; 2. Trajanje otvaranja radnog naloga i 3. Trajanje izrade priključka

Početak mjerenja podprocesa je 2010. godina.

Prosječan broj dana obrade zahtjeva za elektroenergetsku saglasnost u 2012. godini je 15,17 dana (Opšti uslovi za isporuku električne energije su definisali da je rok izdavanja elektroenergetskih saglasnosti 30 dana, rezultati su zadovoljavajući).

Realizacija koraka trajanja otvaranja radnog naloga za izvođenje radova definisanih tehničkim uslovima priključenja za 2012. godinu: U odnosu na ukupan broj radnih naloga otvorenih u 2012. godini, procenat zatvorenih radnih naloga je: 90%; procenat radnih naloga za koje je sačinjen konačni obračun je 94%; procenat radnih naloga koji nisu otvoreni u roku od 15 dana od dana uplate definisanog iznosa je 26%, procenat nerealizovanih radnih naloga iz 2012. i ranijih godina je: 26% od ukupnog broja otvorenih radnih naloga.

U poređenju sa 2011. godinom, procenat zatvorenih radnih naloga i obračunatih je manji u 2012. godini.

Procenat izvedenih priključaka u odnosu na procenat primljenih na izvođenje je 99%, a prosječan broj dana trajanja izvođenja priključka je: 25,91 dan (Ugovorom o priključenju se u pravilu definiše da je rok za izvođenje priključka 30 dana, rezultati su zadovoljavajući. (U Službi za priključenja u Kantonu Sarajevo povećan je prosječan broj dana po priključku, a u Službi za priključenja u Bosansko – podrinjskom Kantonu smanjen u odnosu na 2011. godinu.). [2]

2.5. Podproces P12-2 Pravni poslovi: mjerenje broja podnesenih i realizovanih tužbi nadležnom sudu; broja podnesenih i okončanih krivičnih prijava nadležnom sudu

Početak mjerenja podprocesa je 2011. godina.

U odnosu na ukupan broj podnesenih tužbi nadležnom sudu u 2012. godini, broj okončanih tužbi iz 2012. i ranijih godina je 28% veći; a ukupan broj podnesenih prijava nadležnom sudu u 2012. godini, broj okončanih prijava iz 2012. i ranijih godina je 22% manji.

Analiziraju se i rješenja okončanih predmeta i sačinjavaju izvještaji o broju pravosnažno okončanih predmeta. [2]

2.6. Podproces P4-2: Ljudski resursi: mjerenje realizacije plana edukacije

Početak mjerenja podprocesa je 2010. godina.

Praćen je broj realizovanih obučavanja za koje nije dostavljen izvještaj u roku od 7 dana i rezultat je da je evidentno poboljšanje: od ukupnog broja realizovanih edukacija u 2012. godini (3) tri zaposlenika nisu dostavila izvještaj u roku definisanom odlukom o upućivanju na edukaciju, u 2011. godini: 13, a u 2010. 32. [2]

2.7. Podproces P5-1 Ugovaranje i naplata električne energije: mjerenje stepena naplate zaostalih potraživanja za utrošenu električnu energiju

Početak mjerenje je 2010. godina.

Ukupni saldo nenaplaćenih potraživanja sa 31.12.2012. god je veći cca 58% u odnosu iznosu na kraj 2011. godine.

Razlozi za negativne rezultate su:

- Od nekih kupaca i pored provedenih svih propisanih mjera naplate od: poziva telefonom, pisanih opomena, ponuđenog reprograma duga i najava obustave isporuke električne energije nismo uspjeli naplatiti dug za isporučenu električnu energiju, za jedan dio kupaca smo obavezni dobiti saglasnost nadležnost ministarstva za provođenje mjera obustave isporuke i čest je slučaj da saglasnost ne dobijemo. [2]

2.8. Podproces P5-1 Ugovaranje i naplata električne energije: mjerenje broja primljenih naloga i realizovanih isključenja krajnjih kupaca

Početak mjerenja je 2010. godina.

Procenat realizovanih naloga za isključenje u 2012. godini je smanjen u odnosu na 2011. godinu, ali je veći u odnosu na 2010. godinu: iznosi 96,09%. (2011. je bio: 96,17%, a 2010. 86%). [2]

2.9. Podproces P5-1 Ugovaranje i naplata električne energije: mjerenje broja izvršenih korekcija utroška električne energije u toku mjeseca, na nivou djelatnosti u obje kategorije potrošnje (i po naponskim nivoima) po organizacionim dijelovima

Početak mjerenja je 2010. godina.

Najveći broj korekcija utroška električne energije je izvršen u kategoriji „domaćinstva“, a najmanji broj u kategoriji „Javna rasvjeta“. Ukupan broj izvršenih korekcija utroška električne energije u toku 2012. godine je za cca 30% manji u odnosu na 2011. godinu, a cca 7% veći u odnosu na 2010. godinu. [2]

2.10. P8-2: Realizacija investicija: mjerenje stepena realizacije investicija

Početak mjerenja je 2012. godina.

Stepen realizacije investicija je 59% u odnosu na ukupno planirana sredstva za 2012. godinu.

Razlozi za odstupanje su sljedeći:

- Nedostatak godišnjeg ugovora za građevinske radove;

- Problem oko obezbjeđenja odobrenja za građenje u pojedinim općinama kao i problemi oko rješavanja IPO;
- Kašnjenje u zaključivanju ugovora za realizaciju sa trećim licima;
- Nedostatak mladih kvalifikovanih elektromontera;
- Nedostatak nekih vrsta materijala. [2]

2.11. Podproces P4-3: Materijalni resursi: mjerenje procenta smanjenja zaliha u odnosu na stanje 31.12.2011 (plan je smanjenje zaliha materijala 20%)

Na kraju 2012. godine, procenat smanjenja zaliha je 5,68% u odnosu na zalihe materijala 31.12.2011. [2]

3. ZAKLJUČAK

Nosioci procesa još uvijek nisu u potpunosti preuzeli procese, podprocese koji se provode u Podružnici “Elektrodistribucija”, Sarajevo na upravljanje i unapređivanje. Dio aktivnosti se još uvijek provodi na inicijativu direktora, tehničkog direktora, Službe za internu kontrolu, ili Sektora za sisteme upravljanja. Za dalje unapređivanje potrebno je:

- upravljati i unapređivati procese iz svoje nadležnosti;
- uspostaviti mjerenje za sve procese koje je moguće mjeriti, odrediti mjerne veličine, mjerne tačke, kriterije prihvatljivosti i obavezati nosioce procesa na poduzimanje korektivnih / preventivnih mjera kada se premaše kriteriji prihvatljivosti.

4. LITERATURA

[1] R. Džaka: Plan aktivnosti u sistemu upravljanja kvalitetom

[2] R. Džaka; V. Voloder: Izvještaj o realizaciji mjerenja procesa u 2012. godini