

ANALIZA RADA SLUŽBE KONTROLE MERENJA SA OSVRTOM NA KRITIČNE TAČKE PROCESA I PREDLOGOM PROGRAMSKE PODRŠKE ZA RAD SLUŽBE

Z. Curaković, PD „Elektrovojvodina“ d.o.o. Novi Sad – „Elektrodistribucija Zrenjanin“, Srbija¹

UVOD

Kao što je elektrodistributerima opšte poznato, pre kriznih-devedesetih godina, bilo je veoma malo spornih odnosa između elektrodistributera i kupaca električne energije (potrošača). Problema oko plaćanja računa za utrošenu električnu energiju skoro da nije ni bilo. Nakon izvršenih obustava isporuke električne energije, šalterske sale su bile pune i uglavnom su svi dužnici izmirivali dugovanja u celosti. Broj neovlašćenih, samovlasnih uključenja nakon obustave bio je zanemariv. Krađe električne energije su bile pojedinačni slučajevi. Pristup brojilu radi očitavanja i kontrole bio je daleko lakši. Kupci nisu u tolikoj meri zaključavali svoje objekte da bi izbegli očitavanje ili da bi sakrili neku zloupotrebu. Elektrodistribucije su očitavale samo dva puta godišnje, pa je potreba za očitavanjima, obračunima, ispravkama i kontrolama bila daleko manja.

Međutim, krizne godine su prvo dovele do uvođenja dvomesečnih, a zatim i mesečnih obračuna za utrošenu električnu energiju. Obim posla oko očitavanja, izrade obračuna, reklamacija i ispravki se mnogostruko uvećao. Nakon uvođenja zona potrošnje pojavili su se problemi oko nedozvoljavanja pristupu brojilu radi očitavanja i kontrole. Kupci u sve većem broju sami očitavaju stanja, javljaju ih telefonom ili ih stavljaju na zaključane kapije i na taj način sami određuju (smanjuju) svoju potrošnju. Ne puštaju nas do brojila. Silom se ne može, a ne može se sve ni izmestiti. Četvorocifrenih brojila imamo na hiljade, a njihovo neočitavanje dovodi do neobračunate električne energije, tj. gubitaka (brojila za veoma kratko vreme mogu da obrnu pun krug). Brojila za zamenu nam nedostaju u velikom broju. Izuzetno je veliki broj brojila kojima je istekla overa, koja uglavnom mere na našu štetu. Krade se sve više. Zbog nedostupnosti mernih mesta, mora se kod kupaca odlaziti i po više puta.

Sve ovo je ukazivalo na to, da službe koje se bave ovim problemima, treba da povećaju broj zaposlenih, i to kako terenskih, tako i administrativnih radnika. Međutim, povećanja radne snage nije bilo, čak šta više, u ograncima je dolazilo do značajnijeg smanjenja radne snage.

Znači, morale su se preduzimati odgovarajuće mere da bi se pokrio drastično uvećan obim posla. Radilo se na poboljšanju organizacije rada. Drastično je povećana efikasnost rada svakog zaposlenog (moglo bi se reći i do preopterećivanja). Radilo se na podizanju znanja zaposlenih. Uvodile su se odgovarajuće programske podrške radi povećanja kvaliteta i efikasnosti rada, ali i radi rasterećivanja zaposlenih. Povremeno su uvođene stimulacije itd.

¹ Zoran Curaković, PD „Elektrovojvodina“, „Elektrodistribucija Zrenjanin“, Pančevačka 46, Zrenjanin
Tel. 023/543-210, zoran.curakovic@zr.ev.rs

Međutim, moramo konstatovati da, zbog različitih ograničenja (a jedno od značajnih je sigurno i manjak radne snage) i dalje nismo u stanju da stignemo da sprovedemo sve ono što bismo želeli (ali i trebali) da uradimo.

Sve ove promene uticale su da se, svojevremeno, formira posebna Služba kontrole mernog mesta u okviru Sektora za trgovinu električnom energijom (ranije Sektor prodaje električne energije). Služba je u početku imala od 3 do 4 elektromonterska para dodeljenih iz Sektor eksploatacije, koji su se bavili isključivo kontrolom mernog mesta.

Od usvajanja Akcionog plana EPS-a za smanjenje gubitaka električne energije, Službi kontrole mernog mesta pridruženo je prvo 5 dodatnih elektromontera iz Sektora eksploatacije, a zatim još 12 elektromontera iz firme koja je dobila posao na raspisanom tenderu, tako da u zadnjem periodu uspevamo da formiramo u proseku oko 10 elektromonterskih parova.

Međutim, obim poslova se takođe povećao, pa sada služba kontrole merenja, osim kontrole mernog mesta, obavlja i sledeće poslove: obustavu isporuke električne energije, kontrolu obustave isporuke električne energije, uključenje kupaca, zamenu neispravnih brojila, postavljanje i zamenu uklopnih satova i sl.

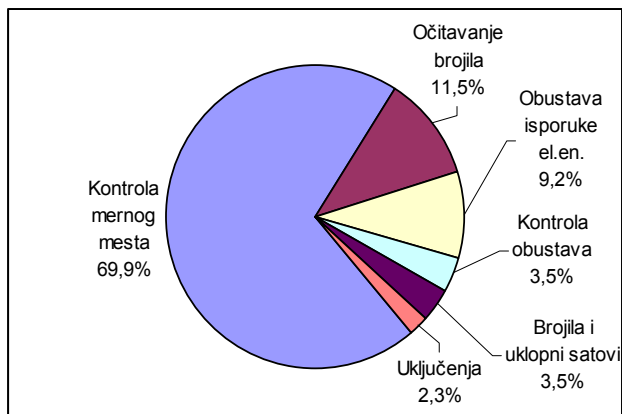
Trenutno stanje u službi kontrole mernog mesta je sledeće. Službu vodi Glavni inženjer, a neposrednu organizaciju poslova samostalni pogonski inženjer (privreda) i glavni kontrolor (domaćinstvo). Kod privrede imamo ukupno 2 kontrolorska para sa odgovarajućom mernom opremom sa kojom se, u najvećem broju slučajeva, može na licu mesta ustanoviti neispravnost merenja. Kod domaćinstava u proseku se formira 8 elektromonterskih parova, koji ne raspolažu sa mernom opremom sa kojom bi se na licu mesta mogla ustanoviti neispravnost plombranog brojila (osim ako brojilo uopšte ne registruje električnu energiju ili je vidno mehanički oštećeno). Samo tri elektromontera imaju status penjača.

ANALIZA RADA SLUŽBE KONTROLE MERNOG MESTA

U ogranku ED Zrenjanin, praćenje rezultata rada službe vrši se na dnevnom, nedeljnom, mesečnom i godišnjem nivou. Analiza rada službe na dnevnom nivou se vrši na osnovu dnevnih izveštaja kojeg sačinjava svaki elektromonterski par. Na osnovu tih pojedinačnih izveštaja sačinjava se zbirni dnevni izveštaj rada službe. Na osnovu dnevnih tabela sačinjavaju se nedeljni, mesečni i godišnji izveštaji.

U Tabeli 1 (nalazi se na kraju referata) prikazan je izveštaj o radu Službe za kontrolu mernog mesta za 2011. godinu.

Iz nje se može zaključiti da su elektromonterski parovi, od ukupnog broja rađenih naloga (od dobijenih oduzeti su nalozi koji nisu rađeni), na poslovima kontrole mernog mesta radili u 69,9% slučajeva, na očitavanjima 11,5%, na obustavama isporuke električne energije u 9,2%, na kontrolama kupaca kojima je izvršena obustava isporuke električne energije u 3,5%, na zamenama i postavljanju brojila i uklopnih satova 3,5% i na uključenjima 2,3%. U kom obimu su rađene određene vrste poslova grafički je prikazano na Slici 1.



SLIKA 1 - Učešće vrste posla u ukupno urađenom poslu

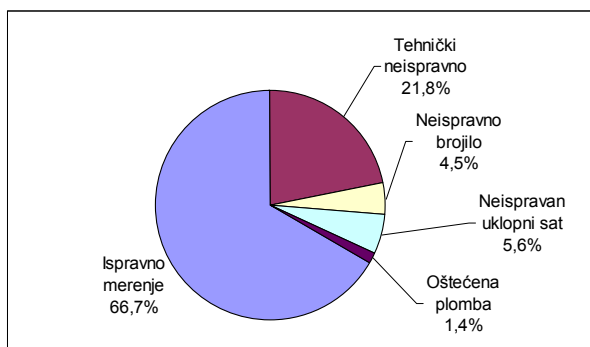
Kontrola mernog mesta

Iz dela izveštaja (iz Tabela 1) koji se odnosi na kontrolu merenja, može se zaključiti da je Služba za kontrolu mernog mesta, od ukupnog broja urađenih kontrola, kojih je bilo 22038 (od dobijenih naloga oduzeto je zaključano i nije rađeno), u 66,7% slučajeva kod kupaca zatekla ispravno merno mesto, u 4,5% slučajeva bilo je neispravno brojilo, u 5,6% slučajeva bilo je neispravan uređaj za upravljanje tarifama, u 1,4% oštećena plomba isporučioaca, u 21,8% slučajeva neka tehnička neispravnost. Ovo je grafički predstavljeno na Slici 2. Znači u 33,2% slučajeva merno mesto je bilo neispravno.

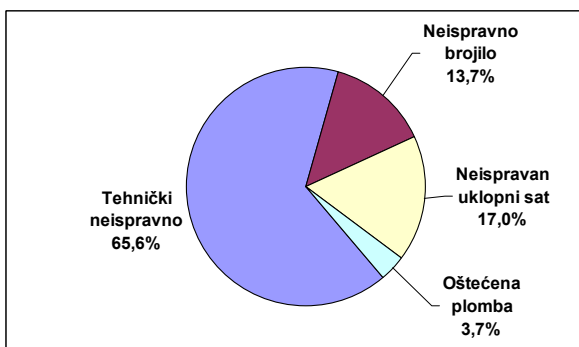
Međutim, kod procenta neispravnosti uređaja za upravljanje tarifama mora se u obzir uzeti da nema svaki potrošač taj uređaj (u našoj elektrodistribuciji oko 38% kupaca ima dvotarifni obračun), pa je zapravo ukupan procenat neispravnih uređaja za upravljanje tarifama oko 15% od ukupno kontrolisanih kupaca sa dvotarifnim obračunom.

Ako bi smo posmatrali samo neispravna merna mesta (Slika 3), onda bi se od ukupnog broja neispravnih mernih mesta:

- 65,6% odnosilo na neku tehničku neispravnost (glavni osigurači, izolaciona ploča, veze, orman, merni transformatori...);
- 13,7% odnosilo na neispravno brojilo;
- 17,0 % odnosilo na neispravan uklopni sat;
- 3,7% odnosilo na oštećene plombe isporučioaca.



SLIKA 2 - Rezultati kontrole mernog mesta

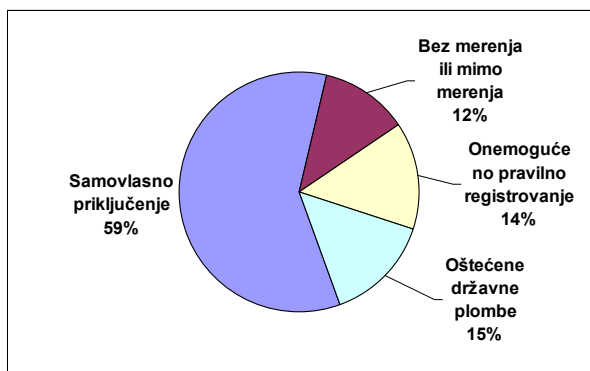


SLIKA 3 - Učešće u neispravnosti

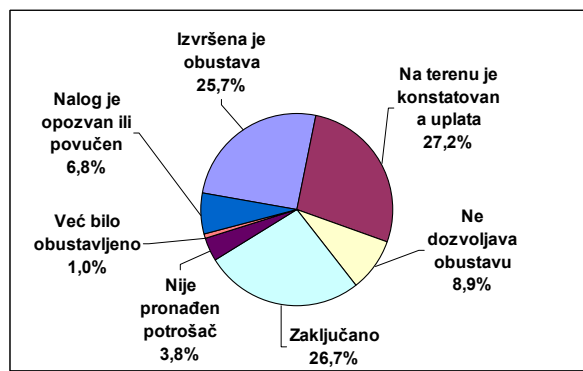
Neovlašćeno korišćenje električne energije

Od ukupnog broja izvršenih kontrola, neovlašćeno korišćenje električne energije je konstatovano u 4% slučajeva, od čega je kod 1,4% kupaca pravilno obračun neovlašćene potrošnje. Kod preostalih kupaca je pravna služba, po potrebi, podnosila odštetni zahtev.

Od ukupnog broja neovlašćene potrošnje (Slika 4.), 59% otpada na samovlasno priključenje, 12% na priključenje bez ili mimo merenja, 14% na kupce koji su onemogućili pravilno registrovanje i 15% na kupce koji su oštetili državnu plombu. Od ukupnog broja kupaca koji su se samovlasno uključili, 95% su bili postojeći kupci električne energije, a 5% nisu uopšte bili kupci električne energije.



SLIKA 4 - Načini neovlašćene potrošnje



SLIKA 5 - Rezultati obustava isporuke zbog duga

Obustava isporuke električne energije zbog duga

Od svih izdatih naloga u 2011. godini, kojih je bilo 3925, Služba kontrole nije stigla da uradi 4,8% naloga za obustavu.

Iz analiza preostalih 95,2% rađenih naloga (Slika 5) može se zaključiti sledeće:

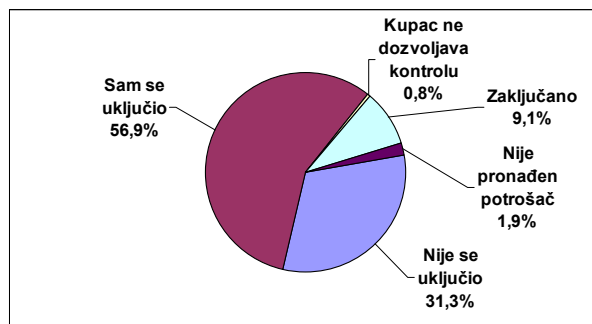
- u 25,7% slučajeva bila je izvršena obustava isporuke električne energije;
- u 27,2% slučajeva elektromonteri su na licu mesta ustanovili da je kupac platio dug;
- u 8,9% slučajeva kupci nisu dozvolili obustavu;
- u 26,7% slučajeva bilo je zaključano;
- u 3,8% slučajeva nije pronađen potrošač (brojilo);
- u 1% slučajeva kupac je zatečen već isključen;
- u 6,8% slučajeva nalog je povučen (dogovor, postoji uplata, greška...).

Kontrola kupaca kojima je izvršena obustava isporuke električne energije

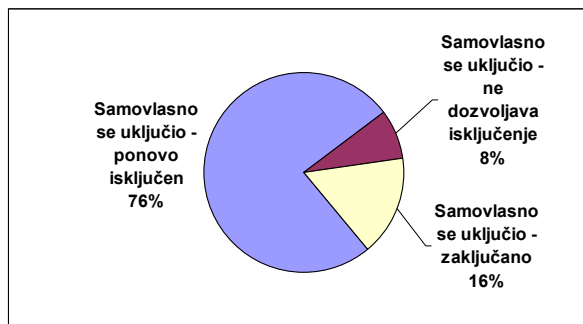
Od svih izdatih naloga za kontrolu kupaca kojima je izvršena obustava isporuke električne energije zbog duga u 2011. godini, kojih je bilo 1497, Služba kontrole nije stigla da uradi 4,5%.

Iz analiza preostalih 95,5% rađenih naloga (Slika 6) može se zaključiti sledeće:

- u 56,9% slučajeva elektromonteri su na licu mesta ustanovili da se kupac samovlasno priključio;
- u 0,8% slučajeva kupci nisu dozvolili kontrolu;
- u 9,1% slučajeva bilo je zaključano, pri čemu elektromonteri nisu mogli da utvrde da li se kupac samovlasno uključio;
- u 1,9% slučajeva nije pronađen potrošač (brojilo);
- u 31,3% slučajeva kupac se nije samovlasno, tj. samovoljno uključio.



SLIKA 6 - Kontrola izvršenih obustava



SLIKA 7 - Preduzete mere

Kod kupaca koji su se samovlasno uključili (Slika 7), elektromonteri su uradili sledeće:

- u 76% slučajeva su kupca ponovo isključili;
- u 8% slučajeva kupac nije dozvolio ponovno isključenje;
- u 16% slučajeva je bilo zaključano tj. nedostupno za isključenje.

Uključenja

Kod uključanja kupaca praktično nema većih problema, osim ako kupac nema glavne osigurače pa je potrebna manipulacija u trafostanici, ili ako je kupac bio isključen na stubu, a trenutno ne raspolažemo sa potrebnim brojem penjača (imamo samo tri penjača, a obavezno je da oba elektromontera budu penjači). Ponekada je za uključanje na stubu neophodna i korpa, a Služba kontrole ne raspolaže korpom, pa se nalog dostavlja drugoj službi. Dešava se i da kupac nije na licu mesta, pa ne možemo da pristupimo mernom mestu radi uključanja, pa moramo da idemo ponovo. Iz tabele broj 1. vidi se da u 1,8% slučajeva nismo mogli iz prvog puta da uključimo kupca.

Zamene brojila

Služba kontrole vrši zamenu brojila kod kupaca kod kojih su prilikom kontrole ustanovili da su neispravna. Takođe vrše i zamenu brojila kod kupaca koji su podneli zahtev za korišćenje povoljnije tarife. Iz tabele broj 1. može se videti da u 12,1% slučajeva nisu uspeali da izvrše zamenu pri prvom odlasku iz raznih razloga koji su već navođeni u prethodnom tekstu (osigurači, nedostupno,...).

Zamene uklopnih satova

Kod zamene uklopnih satova, odnosno postavljanja (ako je popravljani uklopni sat) situacija je slična kao i sa brojlama, jedino je procenat nerealizovanih naloga pri prvom odlasku 7,8%.

Zamena mernih transformatora

U 2011. godini urađen je zanemariv broj zamena mernih transformatora.

Očitavanje mernih uređaja

Prilikom očitavanja kupaca u 2,8% slučajeva zaposleni u Službi kontrole nisu mogli da pristupe brojlilima pri prvom odlasku. Uglavnom očitavamo merne grupe, a jednim manjim delom i ostalu komercijalnu potrošnju.

ANALIZA RADA SVAKOG ELEKTROMONTERA POJEDINAČNO

Za svakog elektromontera pojedinačno pravi se mesečni izveštaj o radu. Izveštaj se pravi u istom obliku kao što izgleda izveštaj o radu cele službe (Tabela broj 1). Zbog nedostatka prostora, nije bilo mogućnosti da se u referatu prikažu takvi izveštaji za svakog radnika pojedinačno. Iz tog razloga je u tabeli broj 2. dat skraćeni pregled rada elektromontera za 2011. godinu (nisu obuhvaćeni poslovi očitavanja i zamene mernih uređaja). Zbog nedostatka prostora dat je pregled rada samo stalno zaposlenih.

Elektromonter	Broj kontrola mernog mesta	Broj obustava	Broj kontrola nakon obustae	Broj uklijučenja	Ukupno	Broj zapisnika o neovlašćenju potrošnji	Procenat zapisnika o neovlašćenju potrošnji	Broj neovlašćenih sa obračunom	Procenat neovlašćene sa obračunom
	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)=(1)+(2)+(3)+(4)	(6)	(7)=(6)*100/(1)	(8)	(9)=(8)*100/(1)
Broj 1	1236	357	207	309	2136	76	6,0	47	3,7
Broj 2	1156	279	267	157	1859	62	5,4	38	3,3
Broj 3	940	287	318	159	1704	107	11,4	34	3,6
Broj 4	1361	67	66	40	1534	38	2,8	25	1,8
Broj 5	1428	41	19	30	1518	35	2,5	17	1,2
Broj 6	979	117	116	31	1243	71	7,3	21	2,1
Broj 7	780	23	27	15	845	65	8,3	40	5,1
Broj 8	271	152	98	57	578	22	8,1	7	2,6
Broj 9	68	0	9	30	107	20	29,4	29	42,6
	8246	1323	1127	828	11524	496	6,0	258	3,1

TABELA 2 - Skraćeni pregled rada elektromontera

Sačinjavanjem mesečnih izveštaja za elektromontere u formi kao što je to učinjeno u Tabeli broj 1. i normiranjem svih poslova iz iste tabele, stiču se uslovi da se izvrši vrednovanje rada, kako radnika koji neposredno obavljaju radne zadatke, tako i radnika koji su neposredno ili posredno zaduženi da organizuju rad. Na osnovu vrednovanja rezultata rada moguće je uvesti stimulacije za radnike koji ispunjavaju radne zadatke u većem obimu od normiranih, odnosno umanjeње lučnog dohodka za radnike koji ne ispunjavaju predviđenu radnu normu. Više o ovoj temi možete se informisati iz rada ovog istog autora (1).

KRITIČNE TAČKE PROCESA U TOKU RADA SLUŽBE

U toku obavljanja radnih zadataka postoje određene kritične tačke koje u velikoj meri mogu da utiču na kvalitet i kvantitet urađenog posla.

Prvo ćemo navesti kritične tačke koje su opšteg karaktera, a onda ćemo navesti kritične tačke koje su specifične za neposredan rad na terenu.

Opšte kritične tačke koje važe za sve procese

Opštim kritičnim tačkama treba da se bave, u skladu sa poslovnom politikom, viši nivoi rukovođenja u privrednim društvima i ograncima privrednih društava.

- Stručna osposobljenost zaposlenih – neophodno je da se u okviru privrednog društva, pored opštih obuka, permanentno održavaju i stručne specijalističke obuke za sve nivoe zaposlenih koji obavljaju ove vrste poslova. Specijalistička obuka bi trebala da obuhvati, kako zakonsku i podzakonsku regulativu koja se odnosi na obavljanje ovih poslova, tako i praktičnu obuku za neposredan rad. Posebnu pažnju bi trebalo posvetiti otkrivanju neovlašćene potrošnje. Pored obuke na koji način se otkriva krađa električne energije za već poznate načine krađa, neophodno je stalno pratiti i nove načine krađe električne energije i vršiti stalnu obuku nadležnih zaposlenih na koji način se one otkrivaju;

- Način organizacije posla na nivou privrednog društva, a naročito na nivou ogranka privrednog društva;
- Usaglašavanje rada službi, kako na nivou privrednog društva, tako i na nivou ogranaka privrednih društava;
- Blagovremeno obezbeđivanje svih predviđenih zaštitnih sredstava;
- Opremljenost zaposlenih odgovarajućim sredstvima za rad (alat, oprema, instrumenti) i obučenost za rad sa njima. U gornjem tekstu smo već napomenuli da smo za kontrolu mernih grupa prilično dobro opremljeni, ali za kontrolu direktnog merenja nismo;
- Opremljenost zaposlenih odgovarajućim transportnim sredstvima i sredstvima veze;
- Broj i struktura zaposlenih koji su zaduženi da se stručno staraju o organizaciji, kvalitetu i kvantitetu urađenog posla, (tj. za ispunjavanje zacrtanih radnih zadataka), kao i broj zaposlenih koji su zaduženi za neposredno ispunjavanje radnih zadataka;
- Neophodna softverska podrška;
- Pružanje pravne podrške;
- Obezbeđivanje poštovanja svih važećih zakonskih i podzakonskih propisa i uputstava za siguran i bezbedan rad. Posebnu pažnju treba obratiti na rad pod naponom i u blizini napona.
- Kontrola izvršenih tj. urađenih radnih zadataka;
- Obrada zapisnika;

Kritične tačke koje su specifične za neposredan rad na terenu

- Pridržavanje, odnosno poštovanje svih važećih zakonskih i podzakonskih propisa i uputstava za siguran i bezbedan rad (posebnu pažnju obratiti na rad pod naponom i u blizini napona);
- Pogrešna ili nepotpuna adresa mernog mesta u bazi podataka, koja ima za posledicu ne pronalaženje mernog mesta;
- Nedostupnost mernog mesta – zaključan objekat, zaključan orman mernog mesta, zagrađeno, nedostupno zbog prisustva vode na mernom mestu, nedostupno zbog visine, velika udaljenost od čvrstih puteva i slično;
- Nedoizvoljavanje pristupa mernom mestu i nasilničko ponašanje od strane vlasnika ili korisnika;
- Jednobraznost i kvalitet popunjavanja izveštaja o radu (zapisnika);
- Ne unošenje svih predviđenih podataka u izveštaj o radu (zapisnik);
- Tačnost unetih podataka;
- Nemogućnost utvrđivanja identiteta korisnika;
- Nepostojanje glavnih osigurača na priključku i mernom mestu;
- Nesavestan i neprofesionalan rad zaposlenih;
- Vrednovanje radnog učinka (stimulacija, odnosno umanjeње ličnog dohodka);
- Kontrolori nemaju status penjača, pa ne mogu da vrše kontrolu priključka na krovu i tavanu, niti da vrše obustavu isporuke električne energije, odnosno isključenje na stubu (u slučaju neovlašćene potrošnje, neposredne opasnosti po život, zdravlje ljudi, životnu sredinu i imovinu i sl.);
- Izlazak policije na neovlašćenu potrošnju.

Neophodno je da svi učesnici u procesu stalno kontrolišu sve kritične tačke procesa za koje su nadležni, kako bi se kvalitet i kvantitet urađenog posla održavao na željenom nivou. Preispitivanjem i odgovarajućim, pravovremenim delovanjem, uz maksimalnu primenu softverske podrške, mora se permanentno raditi na dizanju nivoa kvaliteta i kvantiteta obavljenih poslova.

KONCEPTUALNI PREDLOG PROGRAMSKE PODRŠKE ZA RAD SLUŽBE

Zbog nedostatka odgovarajuće sistemske programske podrške za rad Službe kontrole mernog mesta, u početku smo bili primorani da pripremu, praćenje, analizu i izveštavanje radimo, skoro sve, ručno. Kasnije smo počeli da koristimo prvo Word, pa Excel, a na kraju i Orakle. Vremenom smo razvili određeni broj sopstvenih aplikacija: štampa naloga za redovnu kontrolu, štampu naloga za kontrolu odnosa više i niže tarife, štampu naloga za obustavu koji u obzir uzimaju i utužena potraživanja, štampu naloga za kontrolu kupaca kojima je izvršena obustava itd. Pored toga napravili smo i šifarnike za unos urađenog posla, na način kako nam je to omogućavala postojeća baza podataka. Takođe smo napravili i određene vrste izveštaja. Međutim sve ovo ipak ne zadovoljava naše stvarne potrebe za sveobuhvatnom programskom podrškom.

Zbog toga će ovde biti iznet konceptualni predlog za programsku podršku za rad službe.

Programska podrška mora da prati sledeće faze procesa:

1. Analize postojećih podataka iz baze, na osnovu kojih će se formirati odgovarajući nalozi;
2. Formiranje i štampa naloga za rad putem računara (pojedinačna i grupna obrada);

3. Automatsko evidentiranje odštampanih naloga u bazi podataka;
4. Evidentiranje primopredaja naloga;
5. Unos svih elemenata izveštaja u bazu podataka;
6. Analize urađenih poslova;
7. Izveštaji;
8. Obračun neovlašćene potrošnje (izrada obračuna, izdavanje fakture, knjiženje, naplata, opomena pred tužbu, tužba, otpis i sl.);
9. Obračun nepravilnog registrovanja (izrada obračuna, izdavanje fakture, knjiženje, naplata, opomena pred tužbu, tužba, otpis i sl.);
10. Obračun troškova (izrada obračuna, izdavanje fakture, knjiženje; naplata, opomena pred tužbu, tužba, otpis i sl.).

Nakon izvršenih analiza baze podataka, određuju se pravci delovanja. Formiraju se nalozi za rad grupnom obradom. Takođe, za svaki pojedinačan posao koji treba da se uradi, nadležni zaposleni (šalterski službenik, referent, šef,...) mora putem računara formirati i odštampati pojedinačni nalog za rad.

U svakom Nalogu za rad, bez obzira da li je formiran grupnom ili pojedinačnom obradom, nedvosmisleno treba da piše šta je radni zadatak (radni zadaci moraju biti tipizirani) i moraju se u njemu nalaziti svi podaci neophodni za izvršenje radnog zadatka (podaci o kupcu, mernom mestu i sl.). U svakom odštampanom nalogu (ali i u dokumentu koji ide uz odštampan nalog – primenjuje se kada ne mogu sve relevantne informacije da stanu na sam nalog), moraju da se nalaze svi elementi koji su od značaja za onoga koji obavlja radni zadatak (statistika potrošnje, vrsta obračuna, očitavnost, uklopno stanje kupca, eventualne zloupotrebe koje je činio, dostupnost mernog mesta i sl.).

Svaki pojedinačno izdati Nalog za rad mora biti evidentiran u bazi podataka. Da bi se znalo u kojoj je fazi realizacija naloga, treba da se evidentira i primopredaja naloga.

Zaposleni koje neposredno organizuje rad elektrodistributivnih parova (elektromonterski, tehničarski i sl.), putem računara, formira takozvani Dnevni radni nalog za elektrodistributivni par, za kojeg vezuje pojedinačne naloge za rad i to za svaki elektrodistributivni par pojedinačno.

Nakon urađenog posla (pa čak i neurađenog), za svaki nalog za rad mora se uneti izveštaj u bazu podataka i to na taj način da se na osnovu podataka iz baze podataka, može vršiti analiza rada cele službe ali i svakog zaposlenog pojedinačno.

Analiza treba da obuhvati i urađene i neurađene Naloge za rad i to po vrstama poslova za svaku organizacionu jedinicu i zbirno, ali i po svakom zaposlenom pojedinačno (po organizacionim celinama) i to takođe po vrstama poslova i zbirno.

Neophodno je formirati i druge tipove izveštaja, koji su od značaja za elektrodistributere (odnosno buduće operatore distributivnog sistema i javne snabdevače).

Od velikog značaja da se ima programska podrška za praćenje nezavršenih poslova i za izdavanja novih Naloga za rad po tom osnovu.

Da bi se sve ovo ostvarilo neophodno je izvršiti tipizaciju svih vrsta poslova i tipizaciju podataka koji se iz izveštaja o radu unose u bazu podataka.

ZAKLJUČAK

U poslednje vreme obim poslova koje obavlja Služba kontrole prilično se povećao. Organizacija rada Službe postala je složenija, a usled donošenja novih propisa očekuju se i nove organizacione promene. Zahtevi koji se već sada postavljaju pred zaposlene prilično su složeni. Zbog toga je od izuzetnog značaja da svi zaposleni budu adekvatno i pravovremeno obučeni, da se obavezno vrši kontrola svih procesa rada i da sve to mora da prati odgovarajuća informatička podrška.

Zbog širine teme koju ovaj referat obrađuje, neke teme nisu obrađene u onoj meri u kojoj one to svakako zaslužuju. Tu se nalazi prostor da se one ubuduće obrade kao zasebne tematske celine.

Može se zaključiti da je u prethodnom periodu utrošeno mnogo energije prilikom realizacije svih gore navedenih poslova. Mnogo toga je učinjeno i urađeno. Međutim, takođe se može zaključiti da je moglo (ali i moralo) u svim segmentima da se uradi i više i bolje.

Zašto nije, postoji dosta objektivnih činjenica, ali ima i po priličan broj onih subjektivnih. Upravo u toj činjenici nalazi se šansa da zaposleni daju svoj lični doprinos, da se kvalitet rada izdigne na još viši nivo. Doprinos posloводства bio bi da prepozna te napore i da ih na adekvatan način vrednuje.

LITERATURA

1. Curaković Z, 2010, „Motivacija zaposlenih u službi za prijem i kontrolu mernog mesta i održavanje mernih uređaja“, Međunarodno regionalno tematsko savetovanje „Neovlašćena potrošnja električne energije i zaštita elektroenergetskih objekata od krađe i fizičkih oštećenja“

ED Zrenjanin		GODIŠNJI IZVEŠTAJ O RADU SLUŽBE KONTROLE ZA 2011. GODINU										
Posao	Zapisnik	Izveštaj o radenom poslu	2011	REDOVNA	%	POVREMENA	%	PO PRIJAVI	%	Ukupno	%	Napomena
Neovlašćeno korišćenje el. energije	KM-1 (KM-3)	Dobijeno naloga	kom.	17783	100	2527	100,0	1728	100,0	28910	100	
		Ispravno merenje	kom.	11940	67,1	1932	76,5	823	47,6	14695	50,8	66,7%
		Neispravno merenje-tehnička neispravnost	kom.	4272	24,0	375	14,8	152	8,8	4799	16,6	21,8%
		Neispravno merenje-neispravno brojilo	kom.	611	3,4	99	3,9	291	16,8	1001	3,5	4,5%
		Neispravno merenje-neispravan uklopni sat	kom.	716	4,0	98	3,9	428	24,8	1242	4,3	5,6%
		Oštećena plomba isporučioaca na brojilu	kom.	244	1,4	23	0,9	34	2,0	301	1,0	1,4%
		Zaključano	kom.	x	x	x	x	x	x	6255	21,6	
		Nije rađeno	kom.	x	x	x	x	x	x	617	2,1	
		Samovlasno priključenje	kom.	463	63,0	33	41,8	33	41,8	529	59,2	
		Bez merenja ili mimo merenja	kom.	77	10,5	14	17,7	14	17,7	105	11,8	
KM-2	Onemogućeno pravilno registrovanje	kom.	89	12,1	20	25,3	20	25,3	129	14,4		
	Oštećene državne plombe	kom.	106	14,4	12	15,2	12	15,2	130	14,6		
	Ukupan broj neovlašćenih	kom.	735	100	79	100,0	79	100,0	893	100		

Naloga:	Dobijeno	Rađeno	Nije rađeno
Uključenje	948	931	17
Zamena brojila	1061	933	128
Zamena ukl.sata	536	494	42
Zamena mer.trans.	4	4	0
Očitavanja	4794	4658	136

Napomena:

Procenat u prvoj koloni je procenat u odnosu na ukupan broj naloga koje su dobili električari, a tamo gde ima i procenat u drugoj koloni on predstavlja procenat od "urađenih naloga" (dobijeno-zaključano-nije rađeno), odnosno od "rađenih naloga" (dobijeno-nije rađeno).

Podatak o pređenoj kilometraži odnosi se samo na deo godine (od kada smo počeli da evidentiramo i kilometražu podizvođača).

Pređena kilometraža:	78048		
Ukupno naloga	Dobijeno	Rađeno	Nije rađeno
Izveštaj:	41675	40477	1198
		97,1%	2,9%

Datum izveštaja: 10.01.2012.

Izveštaj izradio: Zoran Curaković

TABELA 1 - Godišnji izveštaj o radu službe za kontrolu merenja

Kontrola kupaca kojima je obustavljena isporuka el.en.	KM-8	Dobijeno naloga	kom.	1497	100%	
		Kupac se nije samovlasno uključio	kom.	447	29,9%	31,3%
		-ponovo isključen	kom.	618	41,3%	43,2%
		Samovlasno se uključio:	kom.	64	4,3%	4,5%
		-ne dozvoljava isključenje	kom.	132	8,8%	9,2%
		-zaključano	kom.	11	0,7%	0,8%
		Kupac ne dozvoljava kontrolu	kom.	130	8,7%	9,1%
		Zaključano	kom.	27	1,8%	1,9%
		Nije pronađen potrošač (brojilo)	kom.	68	4,5%	
		Nije rađeno	kom.	3925	100%	
Obustava isporuke električne energije	KM-8	Dobijeno naloga	kom.	958	24,4%	25,6%
		Izvršena je obustava isporuke el.energije	kom.	1012	25,8%	27,1%
		Na terenu je konstatovana uplata	kom.	334	8,5%	8,9%
		Ne dozvoljava obustavu	kom.	995	25,4%	26,6%
		Zaključano	kom.	143	3,6%	3,8%
		Nije pronađen potrošač (brojilo)	kom.	39	1,0%	1,0%
		Kupcu je već bila obustavljena isporuka	kom.	254	6,5%	6,8%
		Nalog je opozvan ili povučen (plaćeno/dogovor)	kom.	190	4,8%	
		Nije rađeno	kom.			