S POZITIVNIMI IZKUŠNJAMI UPORABNIKOV SE KREPI PREPOZNAVNOST IN UGLED KOMUNALNIH PODJETIJ

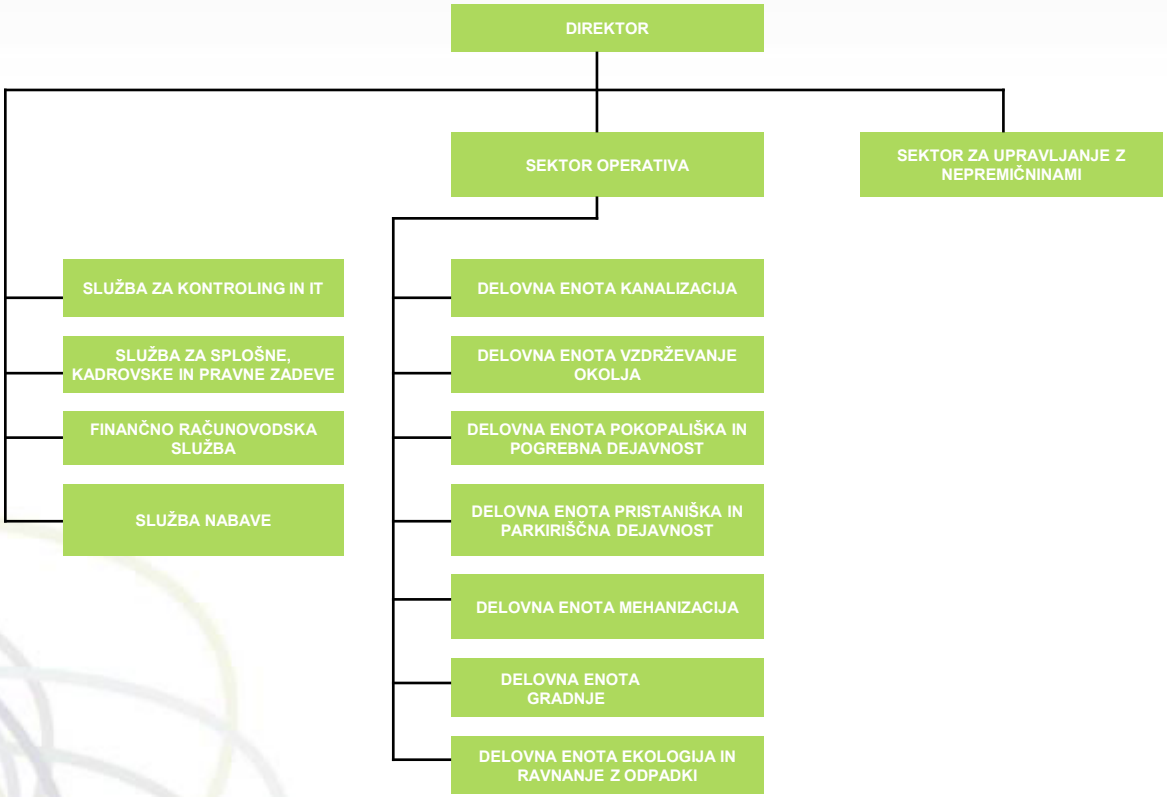
Denis Bele,

Javno podjetje Komunala Izola, d. o. o.

OBSEG PREDSTAVITVE

- Kratka predstavitev podjetja.
- Kazalniki spremljanja poslovanja, kot uvod za izvajanje ankete zadovoljstva.
- Predstavitev ankete zadovoljstva občanov.
- Izvedeni ukrepi na osnovi izsledkov ankete.
- Posredni vpliv na zaposlene in anketirance.
- Učinki na poslovanje podjetja.

ORGANIGRAM PODJETJA



Število zaposlenih na dan 31. 12. 2017 je bilo 85.

PRIČETEK CILJNEGA SPREMLJANJA KAZALNIKOV POSLOVANJA V LETU 2011

Zap. št.	Predmet poročanja	Realizacija 2010	Letni cilj 2011	Realizacija 2011	Realizacija 2011 / Letni cilj 2011	Grafični prikaz
	RAVNANJE Z ODPADKI					
1	Ločeno zbrani odpadki (v %)	17,6%	25%	29,9%	119	▲
1.1	Bio razgradljivi odpadki (del ločeno zbranih) (v %)	1,3%	5%	6,39%	127	▲
2	Mešani komunalni odpadki (v %)	82,4%	75%	70,1%	93	▲
	KANALIZACIJA					
3	Prečrpana voda Izola (v m3)	1.124.915	1.100.000	1.122.149	102	●
4	Praznjenje greznic (število)	63	80	80	100	▲
5	Čiščenje kanalizacije (% vseh vodov)	62%	75%	76%	101	▲
	MEHANIZACIJA					
6	Izkoriščenost opreme (v %)	38%	50%	60%	120	▲
7	Povprečna poraba goriva (v l/100 km)	/	35	31	88	▲

PRIČETEK CILJNEGA SPREMLJANJA KAZALNIKOV POSLOVANJA V LETU 2011

	januar - december 2017	kanalizacija	odvoz smeti	CPGO	okolje	pokopališče	pristanišče	mehanizacija	parkirišča	uprava - drug	Nepremičnine	gradnje	skupaj
760	Prihodki od prodaje	1.805.932	1.831.421	336.939	1.484.556	281.526	403.850	1.237	498.993	170	36.174	634.655	7.315.454
765	Prihodki od najemnin	0	6.146	0	0	0	0	0	0	0	0	0	6.146
766	Prihodki od odprave rezervacij	0	1.926	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1.926
768	Prejete subvencije	0	0	0	0	0	0	4.500	0	0	0	0	4.500
769	Prevrednotnovalni prihodki	0	9.201	649	13.303	5.863	13.448	4.581	1.008	0	0	4.128	52.181
77	Prihodki od financiranja	0	1.192	0	20	6	0	0	0	109	0	0	1.328
78	Drugi prihodki	1.270	788	1	587	1.516	733	4.857	13.357	5.734	0	368	29.212
790	Lastne storitve	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
5	prihodki od internih rn	1.174	89.904	39.257	6.421	0	31.923	876.589	2.400	16.310	0	341.860	1.405.838
	Skupaj prihodki	**1.808.375**	**1.940.579**	**376.846**	**1.504.887**	**288.911**	**449.954**	**891.765**	**515.759**	**22.323**	**36.174**	**981.012**	**8.816.585**
40	Stroški materiala	34.118	32.496	5.222	100.120	15.233	16.522	124.439	17.663	44.799	222	107.908	498.741
41	Stroški storitev	1.185.188	882.133	210.781	463.611	104.980	150.639	147.129	194.598	199.242	2.820	554.449	4.095.570
43	Amortizacija	4.208	16.006	4.620	869	5.856	27.158	156.856	2.214	32.222	125	1.849	251.984
44	Rezervacije	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
47	Stroški dela	142.994	411.366	33.612	332.860	118.085	91.740	451.197	49.564	522.828	12.225	124.546	2.291.017
48	Drugi stroški	0	2.747	0	5.233	0	16.896	3.000	0	14.121	0	23.972	65.970
5	stroški od internih rn	172.525	457.669	34.681	344.095	31.923	42.134	6.475	135.276	139.588	6.124	35.348	1.405.838
	Skupni stroški	**1.539.033**	**1.802.417**	**288.916**	**1.246.789**	**276.077**	**345.090**	**889.095**	**399.315**	**952.799**	**21.516**	**848.073**	**8.609.120**
	Ključi:												
	Ključ GJS (predračunski)	26%	27%	1%	20%	4%	7%	0%	5%	0%		10%	100%
											6%		
x	Stroški uprave	245.305	254.740	9.435	188.696	37.739	66.044	0	47.174	0	9.319	94.348	*952.799*
	Skupaj s stroški uprave	**1.784.338**	**2.057.157**	**298.351**	**1.435.485**	**313.816**	**411.133**	**889.095**	**446.489**		**30.835**	**942.421**	***8.609.120***
72	Prevrednotovalni odhodki	0	22.814	7.662	21.510	11.169	38.297	0	0	0	0	0	101.451
74	Odhodki od financiranja	72	41	0	24	76	19	5.321	2	14.847	0	0	20.400
75	Drugi odhodki	136	5.906	0	10.859	61	14	2	124	8.666	0	0	25.769
										23.513	0		
	Drugi odhodki uprave po ključu	6.113	6.348	235	4.703	941	1.646	0	1.176	0	0	2.351	*23.513*
	Skupni odhodki	**1.790.659**	**2.092.267**	**306.248**	**1.472.580**	**326.062**	**451.109**	**894.418**	**447.790**	**0**	**30.835**	**944.772**	**8.756.739**
	Razlika	**17.716**	**-151.688**	**70.598**	**32.307**	**-37.151**	**-1.155**	**-2.652**	**67.969**	**22.323**	**5.339**	**36.240**	**59.845**

	ZA POROČILO												
	Realizacija po sektorjih	**Kanalizacija**	**Odvoz smeti**	**CPGO**	**Okolje**	**Pokopališče**	**Pristanišče**	**Mehanizacija**	**Parkirišča**	**Uprava-drug**	**Nepremičnine**	**Gradnje**	**Skupaj**
7	**Prihodki**	1.808.375	1.940.579	376.846	1.504.887	288.911	449.954	891.765	515.759	22.323	36.174	981.012	8.816.585
4	**Odhodki**	1.790.659	2.092.267	306.248	1.472.580	326.062	451.109	894.418	447.790	0	30.835	944.772	8.756.739
	Razlika - rezultat	17.716	-151.688	70.598	32.307	-37.151	-1.155	-2.652	67.969	22.323	5.339	36.240	59.845

Popravek zaradi napačnega knjiženja: prenos stroškov iz 88000 na 99000

Rezultat v prihodkih (rezultat / prihodki)	***1%***	***-8%***	***19%***	***2%***	***-13%***	***0%***	***0%***	***13%***		***15%***	***4%***	***1%***

KAKO DOSEČI ŽELENE REZULTATE

- POSLANSTVO PODJETJA

  Vzorno opravljanje gospodarskih javnih služb na območju Občine Izola s storitvami, ki bodo kakovostne, konkurenčne, oblikovane po meri uporabnikov, prijazne do okolja in učinkovite z vidika porabe finančnih sredstev.

- VIZIJA PODJETJA

  Vizija Komunale Izola je postati ekološko usmerjeno, napredno, sodobno tehnološko opremljeno in razvojno naravnano javno podjetje.

  Skupaj postati boljši.

CILJI S.M.A.R.T. (Specific, Measurable, Attainable, Relevant/,Time-related)

TEMELJNI CILJI ANKETE

- Ugotoviti kako tehnična in poslovna rast podjetja vplivata na kakovost storitev v očeh občanov.
- Ugotoviti pomanjkljivosti obstoječega načina dela ter načine kako ga izboljšati.
- Izobraževanje in informiranje uporabnikov storitev z možnostmi, ki jih podjetje ponuja.
- Predstaviti področja dela podjetja ter ugotoviti njihov vpliv na zadovoljstvo porabnikov.
- Ugotoviti povezavo med ukrepi podjetja ter kakovostjo storitev.

TEMELJNI CILJI ANKETE

- Analizirati zadovoljstvo uporabnikov s storitvami po posameznih področjih dela komunalnega podjetja.

- Spoznati splošno zadovoljstvo občanov s ponujenimi komunalnimi storitvami, tudi kot odgovor na subjektivne ter pavšalne ocene posameznikov.

- **Na osnovi ugotovitev ankete, prilagoditi procese dela na način, da bodo bolj prijazni do uporabnikov ter poslovno učinkoviti.**

RESEN ODNOS DO ANKETE

komunala izola - isola

POLITIKA SISTEMOV VODENJA

Kakovost in odgovornost do uporabnikov in našega okolja razumemo kot zavezo pri poslovanju podjetja. Zato bomo zagotavljali sistematično izvajanje ukrepov za dvigovanje ravni kakovosti storitev in varovanja okolja tako s posodobitvijo opreme in postopkov dela, optimizacijo procesov ter optimizacijo notranje organiziranosti kot z izvajanjem stalnih izboljšav in stalnim osveščanjem uporabnikov in zaposlenih o zmanjševanju obremenjevanja okolja. V postopke za izboljšanje kakovosti storitev tako vključujemo nove dosežke in dobre prakse s področja ekologije. Pri svojem delu bomo dosledno spoštovali zakonodajo s področja varovanja okolja in delovali tako, da bomo s svojimi aktivnostmi preprečevali obremenjevanje okolja ter racionalno ravnali z energijo in drugimi potrebnimi naravnimi viri.

Čisto danes za boljši jutri.

Cilji kakovosti in ravnanja z okoljem so:

- Rast zadovoljstva naših uporabnikov in lastnikov podjetja.
- Stalni razvoj storitev.
- Stalno izboljševanje sistemov vodenja kakovosti in ravnanja z okoljem.
- Uspešno poslovanje.
- Družbeno odgovorno poslovanje podjetja.
- Do okolja prijazno delovanje in osveščanje uporabnikov o varovanju okolja.
- Delovanje v skladu z zahtevami zakonodaje in regulative.

METODA ANKETIRANJA TER VZOREC

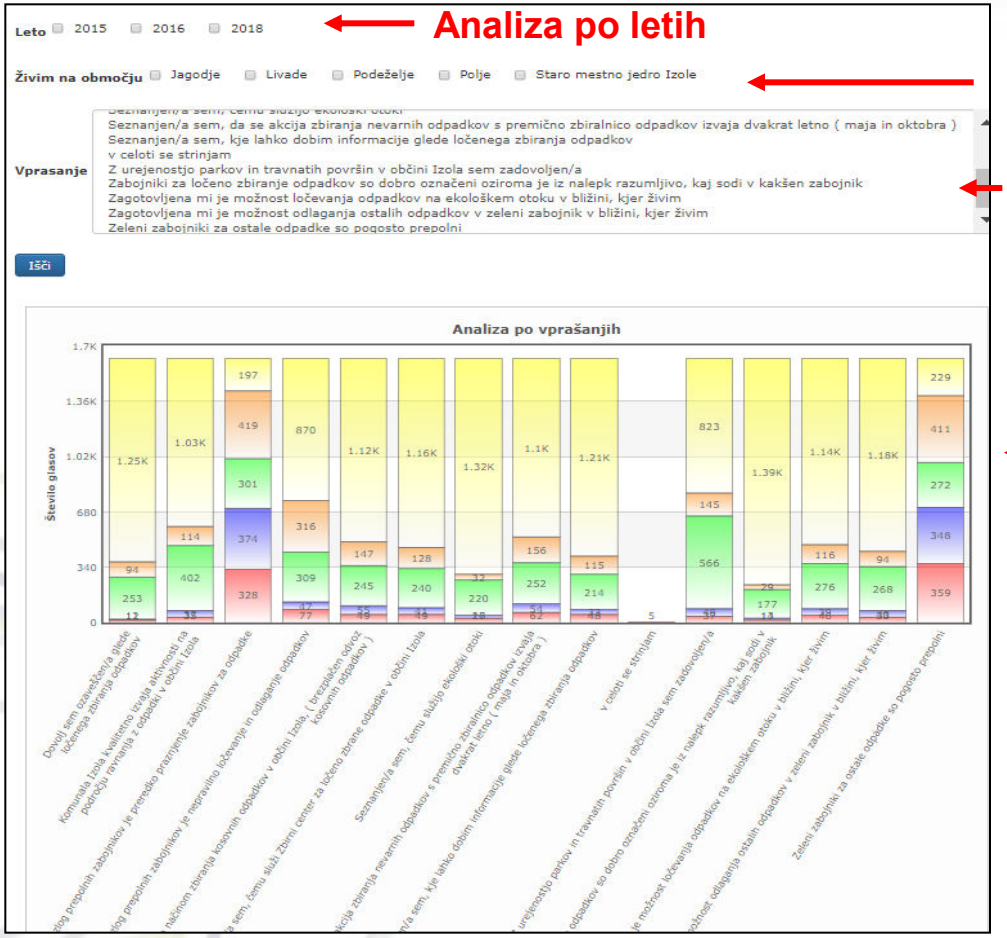
- Oblikovan vprašalnik z vprašanji zaprtega tipa. Vprašalnik sestavljajo trditve, pri čemer je lestvica strinjanja med 1 – 5.

- Metoda anketiranja: terensko računalniško podprto anketiranje na območju celotne občine Izola.

- Obdobje anketiranja: marec – april (za predhodno leto).

- Vzorčni okvir: polnoletni uporabniki komunalnih storitev v občini Izola. Ciljna skupina so gospodinjstva (največja skupina). Naključno izbranih 562 od 16.000 prebivalcev .

PROGRAMSKA ANALIZA REZULTATOV ANKETE



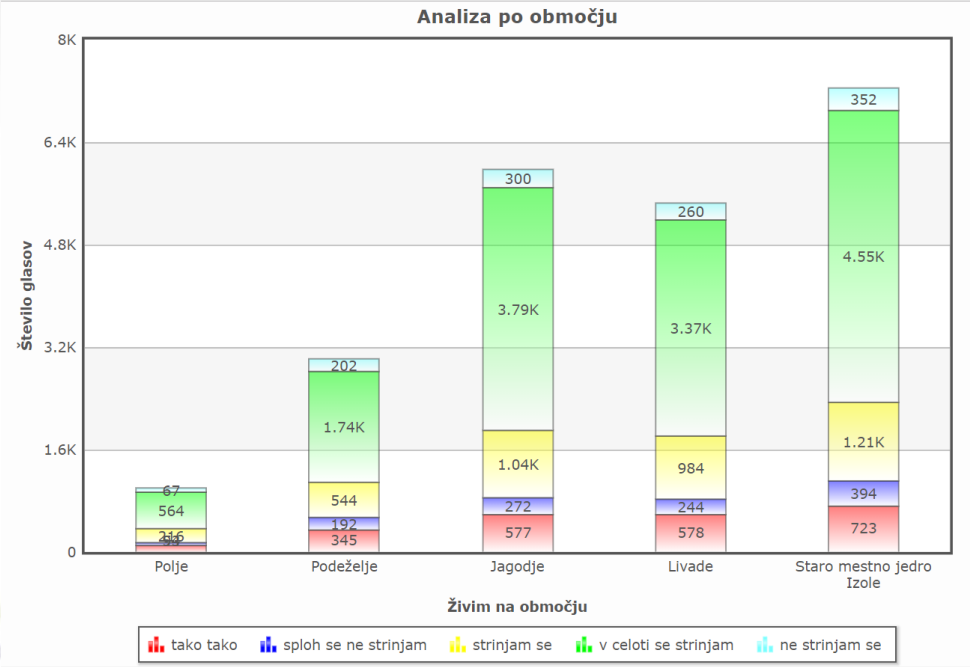
Analiza po letih

Analiza po območjih anketiranja

Analiza po posameznem vprašanju

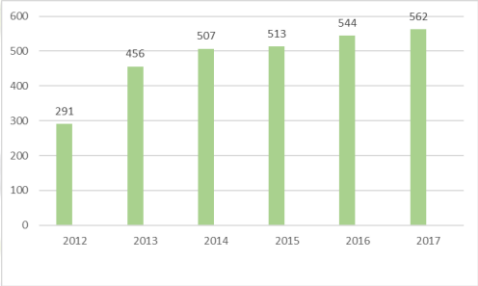
Grafični prikaz izsledkov

ANALIZA IZSLEDKOV PO OBMOČJIH

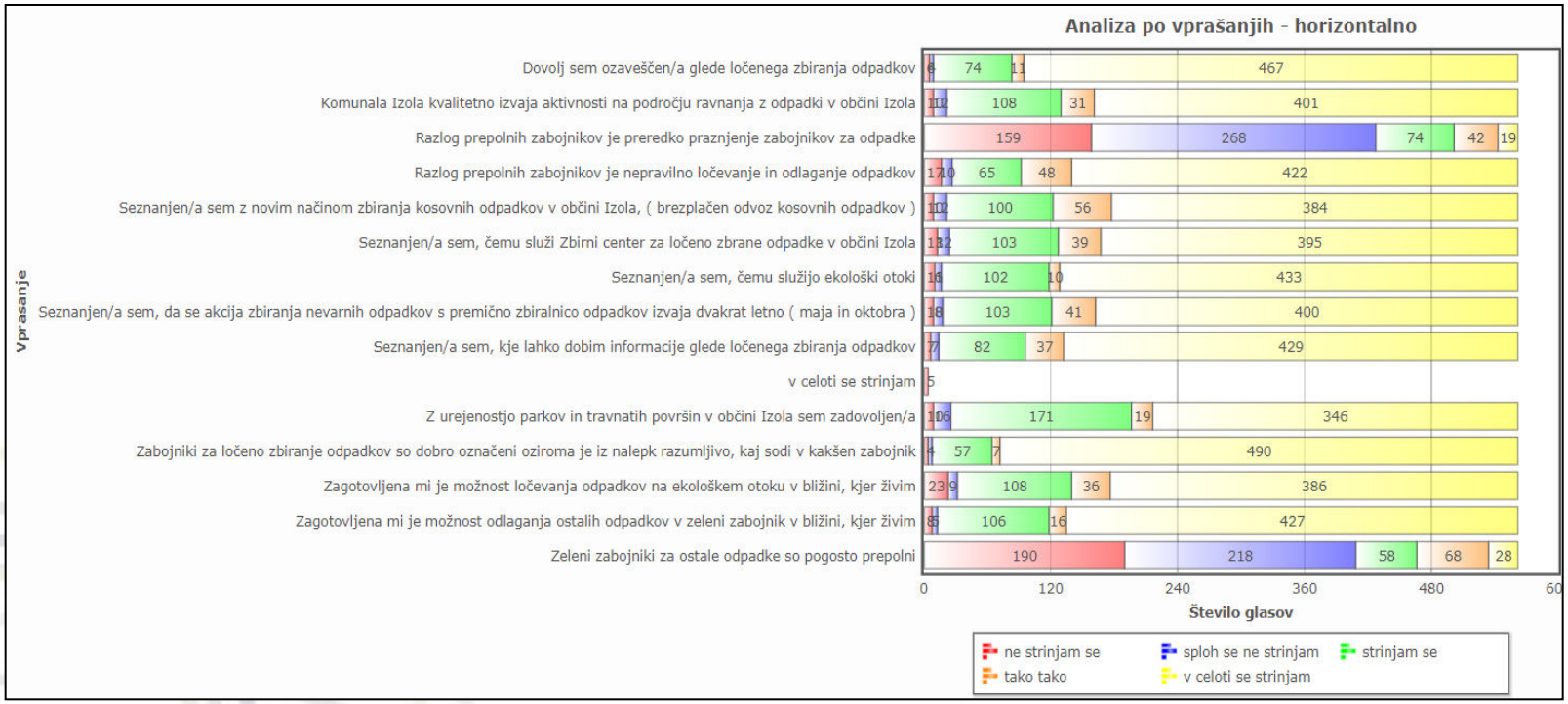


- Deleže anketirancev smo prilagodili deležu poselitve po posameznih območjih občine.
- Ugotovili smo kaj so največje težave posameznih območij.

- Analiza po številu anketirancev

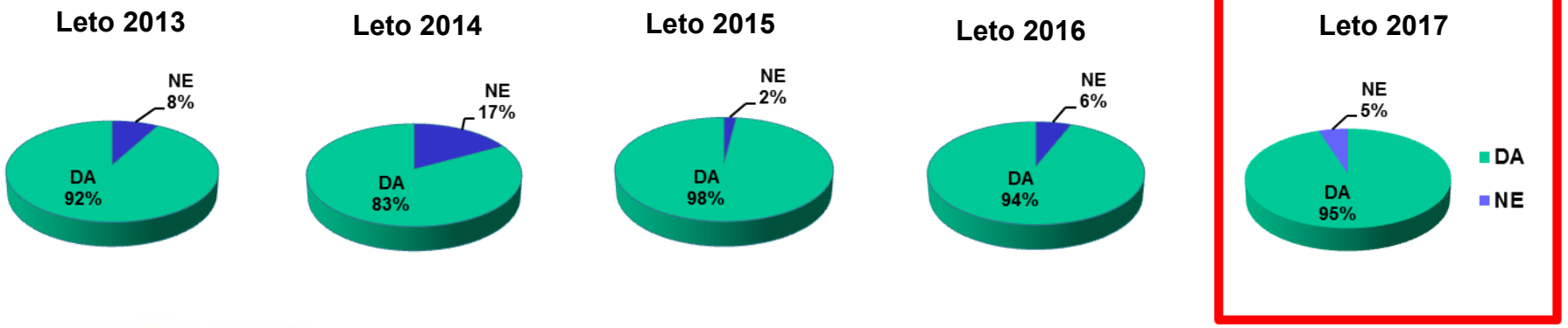


ANALIZA IZSLEDKOV PO VPRAŠANJIH

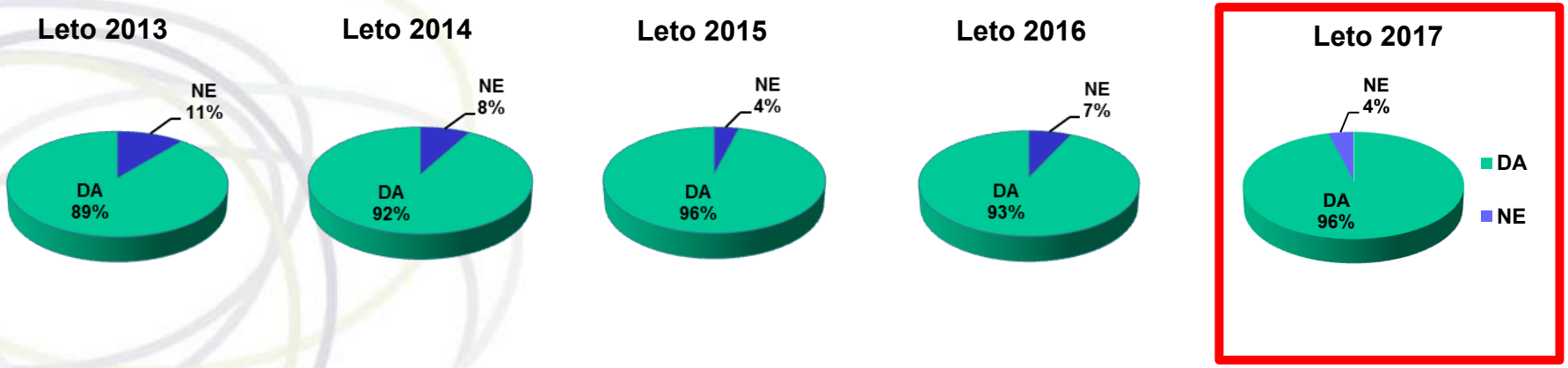


ANALIZA IZSLEDKOV PO LETIH

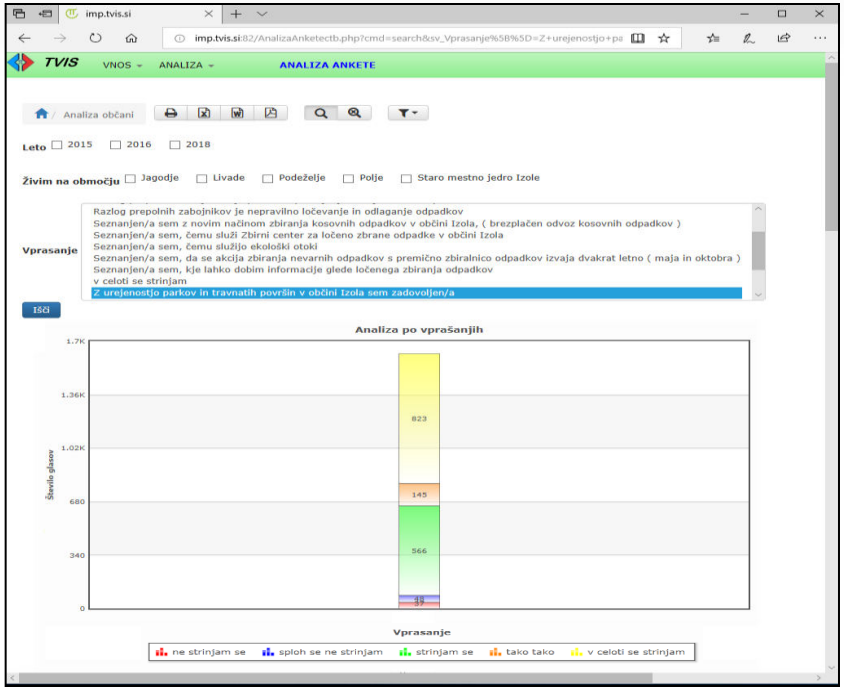
Ali ste zadovoljni z urejenostjo parkov v občini Izola?



Ali menite, da Komunala Izola dela dovolj na področju ravnanja z odpadki v občini Izola?



PRIMERJAVA IZSLEDKOV S POMOČJO FILTRIRANJA PODATKOV



Po številu anketirancev

Trendi

Po območjih anketirancev

Po številu odgovorov na posamezno trditev

Primerjave po letih

Po posameznem vprašanju

			Izračun za posamezno trditev				Skupna povprečna ocena 2017	Skupna ocena 2016	%				RAZLIKA 2016/2017
6	Komunala Izola kvalitetno izvaja aktivnosti na področju ravnanja z odpadki v občini izola												
	Staro mestno jedro Izola												
	ocena	1	2	3	4	5							
	število trditev	12	10	31	108	401	562,00		DA	NE	DA	NE	
	povprečje	12	20	93	432	2005	4,56	4,51	96,09%	3,91%	540	22	0,05

PRIMERI VPRAŠANJ V ANKETI

SPECIFIČNA

- Ali je iz označitve zabojnikov za ločeno zbiranje odpadkov razvidno kakšni odpadki sodijo v posamezen zabojnik?
- Ali so uporabniki seznanjeni, kje lahko dobijo informacije glede ločenega zbiranja odpadkov?
- Ali so uporabniki seznanjeni z organiziranimi letnimi akcijami zbiranja odpadkov?
- Ali umestitev zabojnikov za mešane komunalne odpadke in zabojnikov za ločeno zbrane frakcije ustrezajo?
- Zabojniki za mešane komunalne odpadke so pogosto prepolni zaradi ne ločevanja odpadkov?
- Ali uporabniki menijo, da Komunala Izola zabojnike za mešane komunalne odpadke premalokrat prazni?

SPLOŠNA

- **Ali so uporabniki zadovoljni s storitvami komunalnega podjetja?**
- **Ali si Komunala Izola dovolj prizadeva izboljšati urejenost parkov in travnatih površin?**

IZSLEDKI RAZISKAVE IN VPLIV NA POSLOVNE ODLOČITVE

- **Ugotovitev:** težko ugotovimo kakšni odpadki sodijo v kakšen zabojnik.
- **Ukrep:** nove označitve na zabojnikih, zloženke o ločevanju posredovane vsem gospodinjstvom.

- **Rezultat: bolj čista frakcija, večja ločenost, boljši rezultati ankete.**

IZSLEDKI RAZISKAVE IN VPLIV NA POSLOVNE ODLOČITVE

- **Ugotovitev:** Komunala izprazni vse frakcije v isto vozilo in uporabniki ne vedo kakšen odpadek se odvaža na določen dan.
- **Ukrep:** označili smo vsa smetarska vozila z jasnimi označbami frakcije pobiranja.

- **Rezultat:** manj pritožb, večja motiviranost, večja ločenost.

IZSLEDKI RAZISKAVE IN VPLIV NA POSLOVNE ODLOČITVE

- **Ugotovitev:** ne seznanjenost z akcijo zbiranja nevarnih odpadkov iz gospodinjstev.
- **Ukrep:** dodatna priloga k mesečnim položnicam, jasnejša obvestila na spletni strani, informiranje preko medijev.

- **Rezultat:** 3X večje količine zbranih nevarnih odpadkov ter višja stopnja seznanjenosti.

IZSLEDKI RAZISKAVE IN VPLIV NA POSLOVNE ODLOČITVE

- **Ugotovitev:** način zbiranja kosovnih odpadkov ni ustrezen.
- **Ukrep:** uvedli nov način zbiranja kosovnih odpadkov.

- **Rezultat:** manj črnih odlagališč, sledljivost povzročitelja, čista frakcija, več zbranih kosovnih odpadkov, manjši stroški.

IZSLEDKI RAZISKAVE IN VPLIV NA POSLOVNE ODLOČITVE

- **Ugotovitev:** premalo informacij glede pravilnega ravnanja z odpadki.
- **Ukrep:** okrepili in uvedli redno osveščanje otrok v šolah, vključevali odrasle preko akcij, medijev, anket, pisnega gradiva.

- **Rezultat:** povečali ločenost odpadkov ter čistost frakcij.

IZSLEDKI RAZISKAVE IN VPLIV NA POSLOVNE ODLOČITVE

- **Ugotovitev:** problem pasjih iztrebkov na javnih površinah.
- **Ukrep:** aktivnosti, ki opozarjajo lastnike psov k pobiranju pasjih iztrebkov, dodatni zabojniki z vrečkami za iztrebke.

- **Rezultat:** iz 65% zadovoljnih uporabnikov v letu 2011, prišli na 95% zadovoljnih uporabnikov v letu 2017.

IZSLEDKI RAZISKAVE IN VPLIV NA POSLOVNE ODLOČITVE

- **Ugotovitev:** posamezni ekološki otoki so neurejeni.
- **Ukrep:** vzpostavili enotno ureditev.

- **Rezultat:** povečana ločenost odpadkov, bolj urejeno okolje, večje zadovoljstvo uporabnikov, varnost.

IZSLEDKI RAZISKAVE IN VPLIV NA POSLOVNE ODLOČITVE

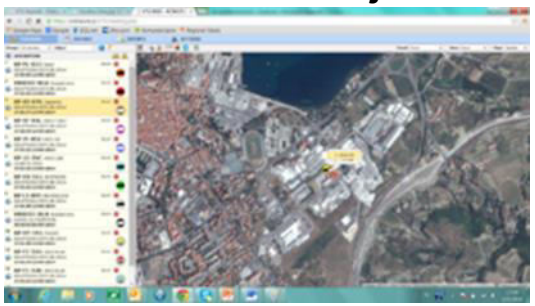
- **Ugotovitev:** zabojniki, ki so postavljeni na izpostavljenih mestih se premalokrat praznijo.
- **Ukrep:** uvedli dodatno ekipo za praznjenje zabojnikov v poletni sezoni.

- **Rezultat:** število reklamacij se je zmanjšalo, boljše ocene obiskovalcev in občanov.

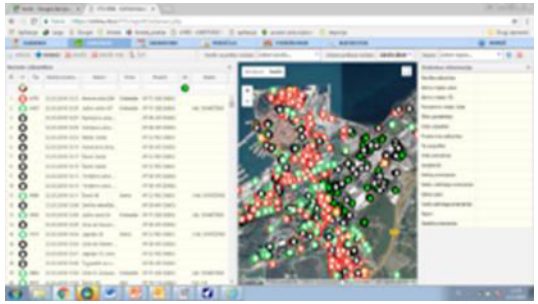
IZSLEDKI RAZISKAVE IN VPLIV NA POSLOVNE ODLOČITVE

- **Ugotovitev:** zabojnik niso pravočasno – redno praznjeni.
- **Ukrep:** vzpostavili aplikacijo sledenja vozil in identifikacije zabojnikov.

sledenje



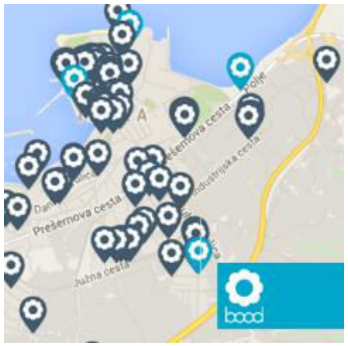
čipiranje

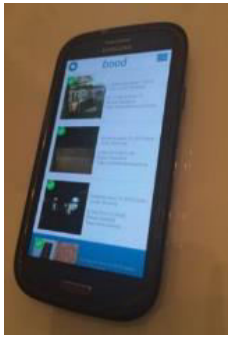


- **Rezultat:** obvladovanje procesa zbiranja in odvoza odpadkov (ukinitev ročnega vnašanja podatkov, dober nadzor, ugotavljanje težav v realnem času, stalno izboljševanje, večja izkoriščenost opreme).

IZSLEDKI RAZISKAVE IN VPLIV NA POSLOVNE ODLOČITVE

- **Ugotovitev:** nepravilno odloženi odpadki, zabojniki so poškodovani, nalepke potrgane.
- **Ukrep:** nabava aplikacije za prijavo napak.





- **Rezultat:** hitro in ustrezno ukrepanje. Menjava poškodovanih zabojnikov, menjava nalepk, popravila. Bolj urejena infrastruktura.

IZSLEDKI RAZISKAVE IN VPLIV NA POSLOVNE ODLOČITVE

- **Ugotovitev:** smetarska vozila so prehrupna, izpusti dima, itd.
- **Ukrep:** nabava okolju prijaznih vozil (hibridi, električna vozila in EURO 6).

- **Rezultat:** zadovoljni vozniki, delavci in občani. Vozila so tišja, manj izpušnih plinov, večja izkoriščenost vozil, manjši stroški vzdrževanja.

IZSLEDKI RAZISKAVE IN VPLIV NA POSLOVNE ODLOČITVE

- **Ugotovitev:** komunala zavrže še uporabne predmete.
- **Ukrep:** ureditev Centra uporabnih predmetov (CUP) na zbirnem centru.

CUP
na Zbirnem centru

- **Rezultat**: povečan obisk iz 840 obiskovalcev v letu 2015 na 2.100 ljudi v letu 2017, manj zavrženih predmetov, dvig zavesti,...

IZSLEDKI RAZISKAVE IN VPLIV NA POSLOVNE ODLOČITVE

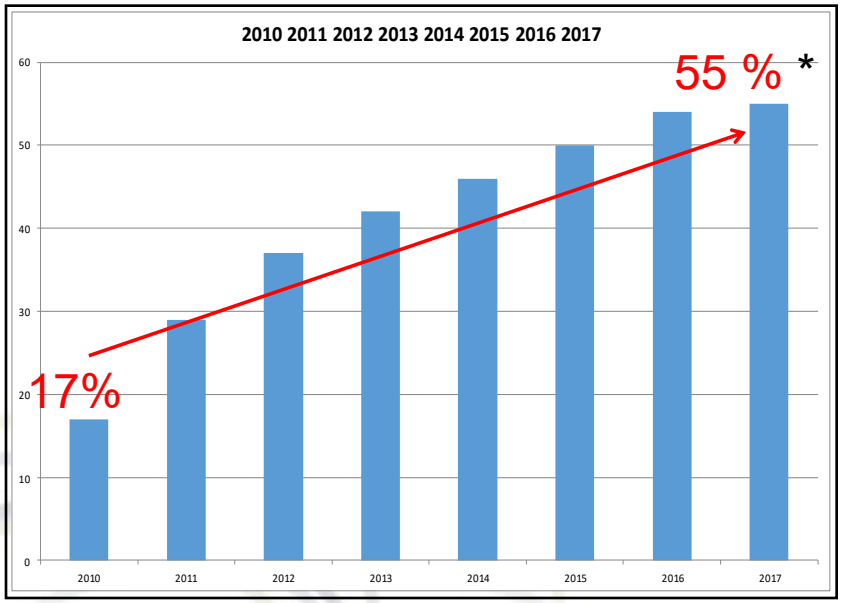
- **Ugotovitev:** v centru si želimo tudi prostor, kjer bi lahko odlagali uporabne predmete
- **Ukrep:** prijava na razpis za pridobitev EU sredstev za vzpostavitev CUP-a v mestu.

CUP v mestu

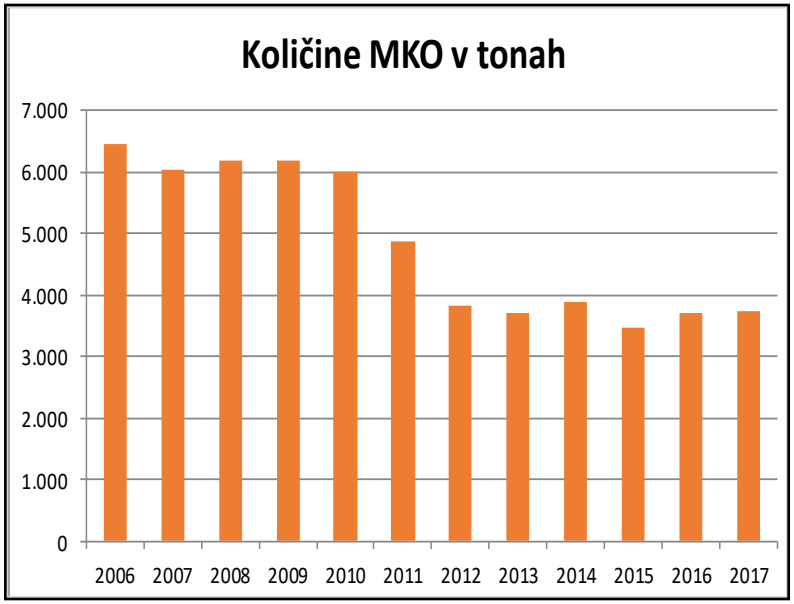
- **Rezultat:** pridobili sredstva v višini 160.000,00 EUR , bližje občanom, info točka, promocija podjetja,…

REZULTATI PODROČJA ZBIRANJA, ODVOZA IN ODLAGANJA ODPADKOV

Ločeno zbiranje odpadkov



2011



2017

*Opomba: brez ločenih frakcij, ki jih uporabniki oddajo drugim pooblaščenim prevzemnikom, sicer **72 %.**

GIBANJE KLJUČNIH KAZALNIKOV POSLOVANJA

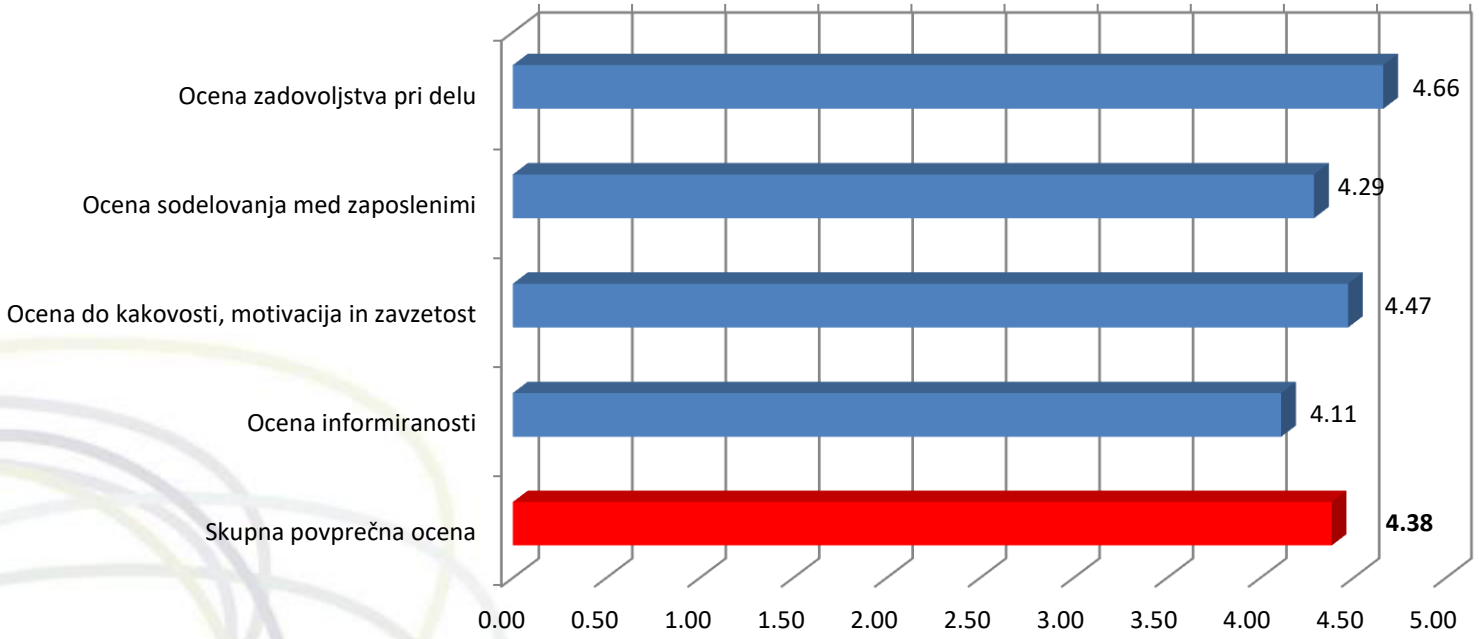
Vrsta kazalnika	Leto 2010	Leto 2011	Leto 2012	Leto 2013	Leto 2014	Leto 2015	Leto 2016	Leto 2017	TREND
POSLOVNI KAZALNIKI									
Prihodki iz poslovanja	5.306.565	5.878.812	6.476.613	6.827.119	6.899.188	6.406.224	7.214.784	7.414.957	▲
Kratkoročne obve-znosti iz financiranja	1.307.000	1.181.000	924.000	816.544	815.500	662.000	73.337	70.000	▲
Zapadle terjatve	1.589.537	881.944	888.795	1.229.091	726.272	573.540	587.000	423.500	▲
RAVNANJE Z ODPADKI									
Ločeno zbrani odpadki (v %)	17,6 %	29,9 %	37 %	42 %	45 %	50 %	54 %	55%	▲
Bio razgradljivi odpadki (v %)	1,3 %	6,39 %	11 %	15 %	15 %	19 %	21 %	18 %	▲
KANALIZACIJA									
Čiščenje kanalizacije (% vseh vodov)	52 %	72 %	76 %	80 %	83 %	84 %	86 %	87 %	▲

GIBANJE KLJUČNIH KAZALNIKOV POSLOVANJA

Vrsta kazalnika	Leto 2010	Leto 2011	Leto 2012	Leto 2013	Leto 2014	Leto 2015	Leto 2016	Leto 2017	TREND
MEHANIZACIJA									
Izkoriščenost opreme	38%	60%	67%	70%	72%	73%	75%	77%	▲
Povprečna poraba goriva (v l/100 km)	/	31	30	29	28,5	28	28	28	▲
KADROVSKA									
Bolniške odsotnosti (v urah / 79 zaposlenih)	14.004	11.300	11.351	6.949	12.373	13.900	9494	10.760	▲
Odsotnosti zaradi poškodb pri delu h/79 zap	1.894	1.522	571	240	184	296	0	80	▲
SPLOŠNO ZADOVOLJSTVO - ANKETA									
Splošno zadovoljstvo z delom Komunale	-	-	60%	89%	92%	93%	93%	93%	▲
Zadovoljstvo zaposlenih	-	-	-	-	-	3,87	3,89	4,38	▲

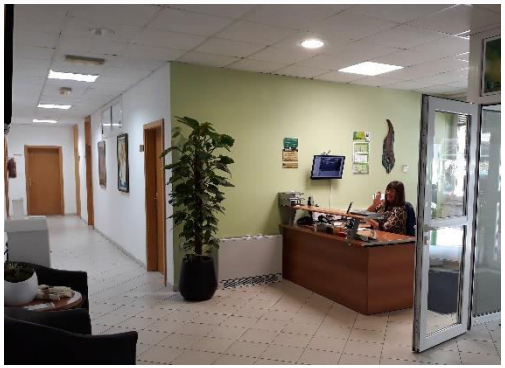
ZADOVOLJSTVO ZAPOSLENIH

SKUPNA POVPREČNA OCENA
Ankete o zadovoljstvu zaposlenih



Zaposleni so v letu 2017 svoje zadovoljstvo v podjetju ocenili s povprečno oceno 4,38.

ZADOVOLJSTVO ZAPOSLENIH JE KLJUČ DO USPEHA



Urejeno, varno ter prijetno delovno okolje

Skupne akcije ter projekti

Ustrezna delovna oprema

Prijetna druženja

Team building-i

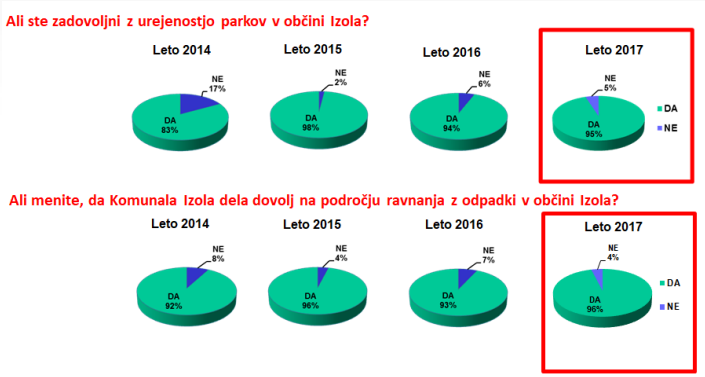
Stalna izobraževanja

Informiranost vseh zaposlenih

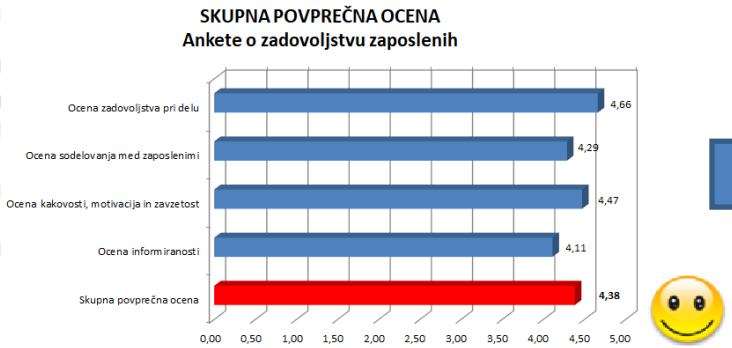
DEL USPEŠNE ZGODBE

POSREDNI VPLIV ANKETE

Stalen razvoj delovnih procesov

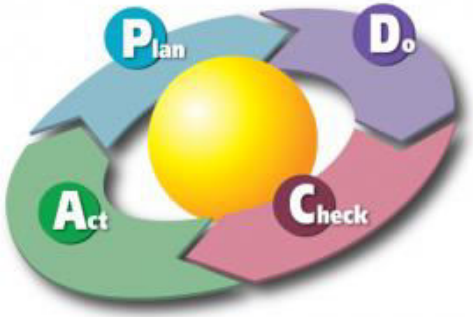


Priznanja in pohvale občanov



Zadovoljstvo in pripadnost zaposlenih

USPEŠNO PODJETJE



BOLJŠI POSLOVNI REZULTATI TER PRIZNANJA, KOT LOGIČNA POSLEDICA

Certifikat kakovosti
ISO 9001

BUREAU VERITAS
Certification

Certificate

KOMUNALA IZOLA d.o.o.

STANDARD

ISO 9001:2015

SCOPE OF CERTIFICATION

WASTE MANAGEMENT, WASTE WATER DISPOSAL, MAINTENANCE, MANAGEMENT AND CLEANING OF PUBLIC AREAS AND THE MANAGEMENT OF PORTS, CAR PARKS AND CEMETERY AND DEVELOPMENT OF ALL MENTIONED SERVICES.

GAZELA

Nominiranci za Gazelo

Izola najbolj urejeno turistično mesto 2017 v svoji kategoriji

Bonitetna odličnost

HVALA ZA VAŠO POZORNOST