

## **Povzetek Poročila o delu Upravne enote za leto 2007**

Upravna enota Ilirska Bistrica (v nadaljevanju UE) je ena izmed 58 upravnih enot, ki v skladu z določili Zakona o državni upravi (ZDU-1-UPB4, Uradni list RS, št. 113/2005) samostojno izvršuje upravne naloge iz državne pristojnosti na prvi stopnji. Območje delovanja Upravne enote Ilirska Bistrica se teritorialno pokriva z območjem Občine Ilirska Bistrica. Organizacijska struktura upravne enote je v letu 2007 ostala nespremenjena. Naloge in pristojnosti upravne enote so bile organizirane in so se izvajale v treh oddelkih:

- Oddelku za upravne notranje zadeve,
- Oddelku za okolje in prostor in
- Oddelku za občno upravo in splošne zadeve.

Kot način dela v Oddelku za upravno notranje zadeve delujeta še Krajevni urad Podgrad in Krajevni urad Knežak.

Na dan 31.12.2007 je bilo v UE Ilirska Bistrica skupaj zaposlenih 29 javnih uslužbencev, in sicer:

- 27 javnih uslužbencev za nedoločen čas (21 uradnikov in 6 strokovno tehničnih delavcev),
- 1 javna uslužbenka (imenovana na položajno delovno mesto načelnice UE za dobo 5 let) ter
- 1 javna uslužbenka (zaposlena za določen čas).

Zagotovo je leto 2007 zaznamovala zamenjava v vodstvu UE. S 01.10.2007 je vodenje UE prevzela ga. Kristina Valenčič, dosedanji načelnik pa zaseda mesto vodje Oddelka za občno upravo in splošne zadeve, ki je ostalo nezasedeno zaradi upokojitve javne uslužbenke. Od aprila do oktobra se je tako izvajalo le tekoče delo. Ta sprememba je žal vplivala na zamrtje dodatnih aktivnosti vezanih na izboljšanje poslovanja. Predvsem gre za izvajanje ukrepov, ki so opredeljeni v akcijskem načrtu v skladu s CAF modelom ocenjevanja kakovosti. V zadnjem trimesečju leta 2007 smo izvedli manjše organizacijske spremembe v glavni in sprejemni pisarni. Zaradi ukinitve vstopne točke e-VEM in uvedbe elektronskega zajema podatkov in arhiviranja (Imaging) smo dela in naloge ustrezno prerazporedili. Tako smo overitve in izdajo delovnih knjižic preselili v prostore sprejemne pisarne, da bi bile le-te strankam bolj dostopne. Zavedamo se, da so za še učinkovitejše delo potrebne še dodatne kadrovske oz. organizacijske spremembe, katere izvedbo načrtujemo v letu 2008. Starostna struktura ostaja, kljub upokojitvi in zamenjavi v vodstvu UE, še vedno neugodna, saj se je povprečna starost uslužbencev še dvignila (46,43 let).

Usposobljenost, pripravljenost na nove izzive in pridobivanja novih znanj ter primeren odnos do dela so porok za uspešno opravljanje zadanih nalog. Ta cilj zasledujemo s stalnim strokovnim usposabljanjem zaposlenih, tako z udeležbo na splošnih kot strokovnih seminarjih s posameznih delovnih področij. Zaposleni so s svojim delom dokazali, da lahko zadane naloge opravljajo brez zadržkov, da so s svojim prispevkom k skupnim rezultatom UE zadovoljni in da so na pripadnost UE ponosni. Kar 90,2 % zaposlenih je zadovoljnih s svojo zaposlitvijo na UE, od tega 15,4% popolnoma. Vedno večji obseg dela, zahtevnejša zakonodaja, prenovljene aplikativne rešitve, nerešena prostorska problematika pa tudi sama starost, pušča posledice na zadovoljstvu zaposlenih. V letu 2007 se je tako ponovno dvignil delež zaposlenih, ki si želi spremembe delovnega mesta (42.1% v letu 2007, 30.8 v letu 2006).

### **Poslovanje s strankami**

Skladno s strategijo delovanja Ministrstva za javno upravo tudi na naši UE strankam posvečamo posebno skrb. Stranke seznanjamo s splošnimi informacijami o upravnih storitvah preko sprejemne pisarne in drugih javnih uslužbencev, v pisni obliki pa s preko 40

informativnimi zloženkami, ki jih redno ažuriramo. Strankam je ta način informiranja prijazen in uporaben, zato se jih v veliki meri poslužujejo. Vsi obrazci vlog so na voljo v sprejemni pisarni in pri posameznih referentih, v elektronski obliki pa na spletnih straneh UE in portalu E-uprava. Preko spletnega portala UE in lokalnega glasila Snežnik pa občane seznanjamo z aktualnimi temami in novostmi na področjih delovanja UE. Individualno obravnavo strank poskušamo zagotavljati v skladu z danimi prostorskimi možnostmi. Predvsem na področju upravnih notranjih zadev pa je to praktično nemogoče zagotoviti. Stranke lahko plačujejo upravne in cestne takse ter zaračunljive tiskovine na blagajni v sprejemni pisarni z gotovino ali šestimi plačilnimi karticami. V letu 2007 so stranke v knjige pripomb in pohval vpisale 6 pohval, 2 kritiki ter 2 pripombi, ki sta se nanašali na čakalne vrste. Ker gre v večini primerov za anonimne zapise v knjigo, na prejete kritike oz. pripombe strank glede kakovosti poslovanja nismo odgovaljali. **Dobro delo zaposlenih** in UE kot celote so potrdile tudi stranke, ki so naše delo v anketah ocenile z **oceno 4,22** (v naboru od 1-5). Delež strank, ki so odgovorile s »takoj na vrsti« je bil 57% (za 3 % več kot leta 2006), **80% strank čaka na storitev do 5 minut**. Kot najpogostejši vzrok čakanja stranke navajajo vrsto ljudi pred pisarno (30%).

### **Realizacija programa dela**

Delo, ki ga upravna enota izvaja lahko razdelimo na tri osnovne sklope:

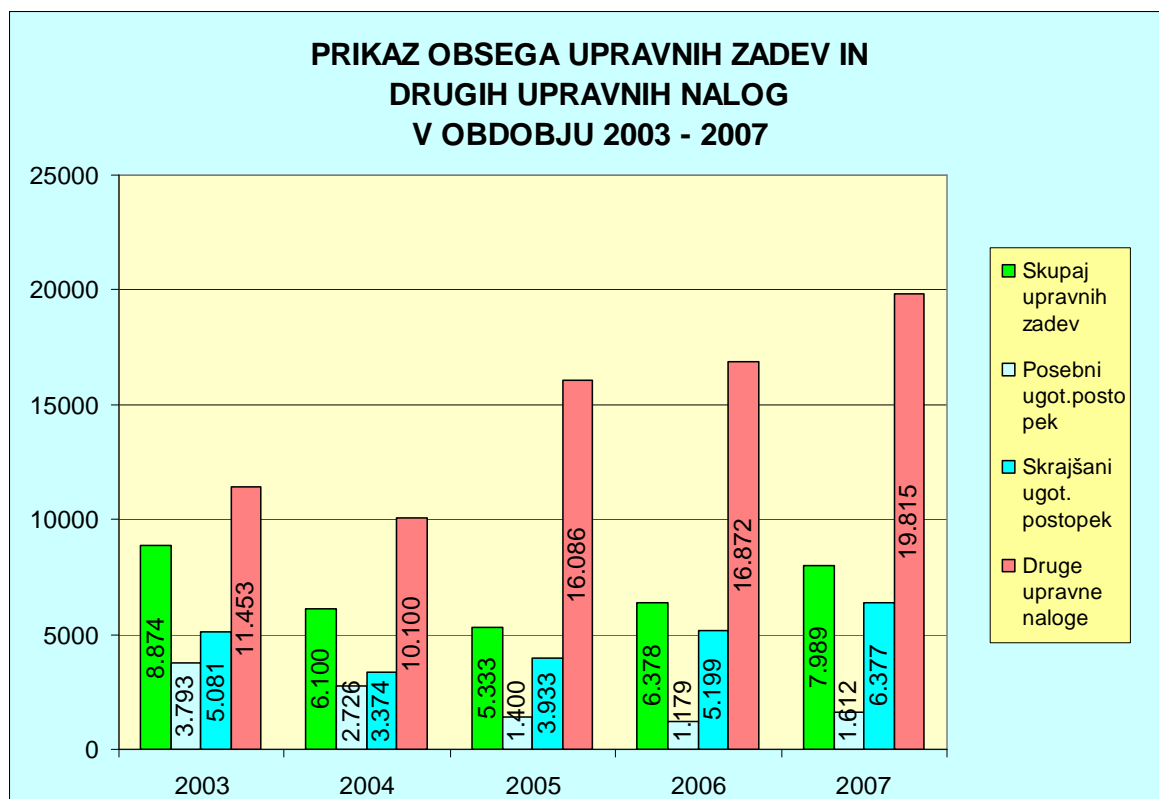
- reševanje upravnih zadev oz. upravnih postopkov
- reševanje drugih upravnih nalog in
- izvajanje drugih spremljajočih opravil (s področja evidentiranja dokumentarnega gradiva, kakovosti, volilnih opravil, finančno računovodska opravila...).

Upravna enota Ilirska Bistrica je, ob enaki kadrovski zasedbi kot leta 2006, opravila skupno 27.804 upravnih postopkov in drugih upravnih nalog, kar je za 16,2 % več kot v letu 2006. Ugotavljamo, da se obseg nalog iz leta v leto večja. Ravno tako se povečuje število postopkov, ki so v celoti informacijsko oz. elektronsko podprti.

#### Reševanje upravnih postopkov

Skupno število vseh upravnih zadev, ki jih je UE reševala v letu 2007 je bilo 7.989 kar predstavlja povečanje za 25,5% v primerjavi z letom 2006. Leto 2007 je zaznamovalo veliko povečanje obsega dela na področju vojnih veteranov. Spremembe zakona o vojnih veteranih (ZVV-C) so namreč opredelile nove kategorije upravičencev, s čimer se je razširil krog dosedanjih upravičencev do priznanja statusa vojnega veterana, ki so sodelovali v osamosvojitveni vojni za Slovenijo leta 1991. Posledica tega je povečan obseg dela na področju Dela, družine in socialnih zadev za 71% (skupaj z obnovami postopkov) v primerjavi z letom 2006. Na področju notranjih zadev je največji porast števila upravnih zadev na prometu (16% povečanje), področju orožja (26% povečanje), izdaji osebnih izkaznic (45% povečanje).

Podrobnejši prikaz dinamike opravljenega dela v obdobju od leta 2003 do leta 2007 je razviden v spodnjem grafu:



Povprečno število upravnih zadev na uradnika je znašalo 380 (25% več kot v l.2006), na zaposlenega 275, na prebivalca pa 0,57 zadev.

#### Reševanje drugih upravnih nalog

Tudi število drugih upravnih nalog iz leta v leto raste. V letu 2007 je bilo tako evidentiranih 19.815 drugih upravnih nalog, kar predstavlja povečanje za 17,1%.

Daleč največji obseg teh nalog je na področju upravnih notranjih zadev (16.342 ali 82,47%), sledijo pa druge upravne naloge na področju javne uprave (upravne overitve; 2.253 ali 11%), na področju kmetijstva in gospodarstva (536 oz. 2,7%) in na področju dela, družine in socialnih zadev (463 oz. 2,3%). Primerjava z letom 2006 pokaže, da se je struktura drugih upravnih nalog po samem obsegu nekoliko spremenila. Še vedno je največji delež opravljenih nalog pri vnosu dejstev iz MK v MR. Ta trend se bo nadaljeval tudi v letu 2008, ko nameravamo z vnosom zaključiti. Sledi vpis v evidenco gospodinjstev, ki se je z decembrom 2007 zaključil. Povečuje se tudi delež opravljenih overitev (18% povečanje v primerjavi z l.2006), daleč največ se izvajajo overitve podpisov za upravne postopke na področju prometa (registracije vozil). Opažamo znaten porast postopkov prijave in odjave začasnih in stalnih prebivališč ter odhoda in vrnitve iz tujine, ter vpisa v evidenco volilne pravice državljanov, ki nimajo stalnega prebivališča v RS.

#### Izvajanje drugih spremljajočih opravil

Obseg dela se iz leta v leto povečuje, tako po številu postopkov kot tudi v finančnem pogledu – vplačila, s tem pa tudi obremenitev uslužbencev. To je razvidno tudi iz spodnjega pregleda, ki prikazuje primerjavo zadnjih treh let:

Leto	Vplačila v gotovini	Vplačila s plač. karticami	Skupaj vplačila	Št. odprem. pošt. pošiljk	Št. izd. računov
2007	242.946	29.352	272.298 *	10.701	10.168
2006	186.714	21.965	208.679	9.958	8.238
2005	115.725	9.909	125.634	9.541	6.744

\*brez plačil preko položnic

Število izdanih računov se je v primerjavi z l. 2006 povečalo za 23%, skupen znesek vplačil preko blagajne pa za 31%, pri čemer je delež plačil s plačilnimi karticami le neznatno narasel (na 12%). V stalnem porastu je prav tako število odpremljenih poštnih pošilk (za 7%).

Povečanje števila izdanih računov gre predvsem na račun podaljšanj osebnih izkaznic, vozniških in prometnih dovoljenj, skupnemu znesku vplačil pa botrujejo v največji meri vplačila nadomestil za uporabo cest.

Stanje izdaje zaračunljivih tiskovin v zadnjih štirih letih je prikazano v spodnji tabeli:

	V letu 2004	V letu 2005	V letu 2006	V letu 2007	Indeks 2007/2006
<i>Št. izdanih potnih listov</i>	615	537	579	814	40,6%
<i>Št. izdanih osebnih izkaznic</i>	593	591	973	1402	44,1 %
<i>Št. izdanih registrskih tablic</i>	633	285	380	481	26,6 %
<i>Št. izdanih obmejnih prepustnic</i>	346	113	98	115	17,4 %
<b>SKUPAJ</b>	<b>2.187</b>	<b>1.526</b>	<b>2.030</b>	<b>2.812</b>	<b>38,5 %</b>

V preteklem letu je bil opravljen 1 strokovni nadzor na področju notranjih zadev (nad izvajanjem Zakona o orožju in Zakona o eksplozivih). V nadzoru je bilo ugotovljeno, da ni nepravilnosti pri delu ter da se postopki in predpisane evidence vodijo zakonito. V jeseni 2007 smo zaprosili Ministrstvo za notranje zadeve za pregled izvedenih vnosov v register gospodinjestev in za izdajo soglasja za vodenje gospodinjske evidence v e-obliki. Nadzor je bil opravljen letos januarja, v njem pa je bilo ugotovljeno, da je bil prenos pravilen, zato smo tudi pridobili dovoljenje za vodenje elektronske evidence gospodinjestev.

Obvezna delovna praksa je sestavni del šolskih izobraževalnih programov, zato smo v preteklem letu omogočili opravljanje obvezne delovne prakse 5 študentom in 3 dijakom. Ker traja pri nekaterih programih delovna praksa daljše časovno obdobje, zahteva to od uslužbencev UE dodatno angažiranost. Dejstvo pa je, da so študentje velikokrat v dragoceno pomoč pri izvedbi posameznih nalog zato jih z veseljem sprejemamo glede na dane možnosti.

### **Sklep in pogled v prihodnost**

Prevzete naloge in zastavljene poslovne cilje smo, ob nedvomno precej povečanemu obsegu dela na skoraj vseh delovnih področjih in kljub dokajšnjim kadrovskim težavam, uspešno in kvalitetno opravili. Ustrezne kadrovske rešitve so bile pogoj za primerno organiziranost dela, uspešno poslovanje in dobre medsebojne odnose. Poleg velike stopnje zadovoljstva zaposlenih in dobre ocene strank, se to kaže tudi na zmanjšanem obsegu odsotnosti iz dela. Obremenitve zaposlenih se zaradi večjega obsega dela, novih nalog, nadomeščanj odsotnih sodelavcev in uvajanj novih aplikacij stalno povečujejo. Z medsebojnim sodelovanjem in zaupanjem pa so jih zaposleni pripravljani prevzeti, saj imajo za to ustrezna znanja in sposobnosti. Pogoj za to je tudi stalno strokovno usposabljanje zaposlenih in primeren odnos do strank, kateremu dajemo v UE velik poudarek.

Kvalitetno opravljeno delo in skrb za stranke se odraža v zadovoljstvu strank, od katerih prejemamo številne pohvale in dobre ocene. Veselimo se tudi kritik in pripomb, saj so to za nas poseben izziv. Omogočajo nam, da na svoje poslovanje pogledamo z očmi stranke in svoje delo tako še izboljšamo. Vedno večja težnja po skrbi za stranke včasih zamegli skrb za zaposlene. Tega se zavedamo zato v medsebojne odnose veliko vlagamo. Prostorska stiska ostaja največji problem poslovanja UE, saj ne omogoča primerne organiziranosti dela na

nekaterih področjih. Konec leta 2007 so se pričele pospešeno izvajati aktivnosti tudi na tem področju. Visoko angažiranost pri reševanju te problematike je pokazala tako Občina Ilirska Bistrica kot tudi Ministrstvo za javno upravo. Sprejet je dogovor, da se zgradi nova upravna stavba za potrebe delovanja državnih organov v občini Il. Bistrica na mestu sedanjega »Provizorija«. Ministrstvo za javno upravo, ki vodi vse aktivnosti, je v fazi izbire izvajalca za izvedbo idejne študije. Zaposleni na UE verjamemo, da bomo v naslednjih dveh letih ta problem uspešno rešili in tako dobili ustrezne delovne prostore.

Prepričani smo, da bo informatizacija na vseh področjih ob izmenjavi podatkov v sistemu povezanih podatkovnih zbirk, končno odpravila izdajo raznih potrdil in izpiskov (vsaj kar zadeva uporabo znotraj RS). Nove informacijske rešitve so ob uvajanju E-uprave bistvenega pomena pri racionalizaciji poslovanja celotne uprave, tako državne kot tudi lokalne samouprave. Strokovnost, medsebojno zaupanje, dobro sodelovanje med UE ter med UE in resornimi ministrstvi so zagotovilo za dobro poslovanje tudi v prihodnje. To je naloga in zaveza vseh zaposlenih. Rezultati poslovanja, zahteve zaposlenih in strank nas obvezujejo, da smo vedno boljši. Iščemo nove izboljšave, ki bodo privedle do večje učinkovitosti, odprtosti, transparentnosti, hitrejšega reševanja postopkov, bolj zadovoljnih strank in zaposlenih. K izboljšavam poslovanja nedvomno prispeva izvajanje akcijskega načrta ukrepov v skladu s CAF modelom ocenjevanja kakovosti. Zaradi kadrovske spremembe v vodstvu UE so aktivnosti na tem področju v letu 2007 zelo upočasnile, zato nas v letu 2008 čaka veliko dela.

Tudi v letu 2008 bo UE sledila svojemu poslanstvu in osnovnim ciljem, ki so:

- zakonito reševanje zadev,
- učinkovita izraba delovnega časa,
- izboljšanje nivoja zadovoljstva zaposlenih,
- izboljšanje nivoja zadovoljstva strank,
- izboljšanje preglednosti delovanja,
- izboljšanje učinkovitosti poslovanja,
- rešitev prostorske problematike,
- racionalno poslovanje.

Vlada RS je poskrbela za precej zakonskih sprememb oz. novosti, ki bodo stopile v veljavo tekom leta 2008. Najbolj aktualne ta trenutek so sprememba zakonodaje s področja gradnje objektov, novi obrazci osebnih izkaznic in prometnih dovoljenj. Podrobneje boste o posameznih spremembah seznanjeni v naslednjih številkah Snežnika ter na naši spletni strani.

Vsi zaposleni na Upravni enoti Ilirska Bistrica se trudimo zagotavljati zadovoljstvo naših strank ob upoštevanju osnovnih načel zakonitosti in pravne varnosti, strokovnosti, kakovosti, učinkovitosti, samostojnosti, odprtosti in usmerjenosti k uporabniku.

Veseli bomo vaših pohval, predlogov in kritik, ki jih lahko posredujete na elektronski naslov [ue.ilirskabistrica\(at\)gov.si](mailto:ue.ilirskabistrica(at)gov.si) in tako tudi sami pripomorete k prijazni državni upravi in rešitvam, ki bodo v obojestransko zadovoljstvo.