

**MONITORIZAREA NIVELULUI DE SERVICIU C6 – Timpul pentru tratare vizite clienti (audiente)
2004 – 2005**

- Definitie

Timpul pentru tratarea solicitarilor de audiente

- Formula de calcul

Raportul dintre numarul de solicitari de audienta inregistrate si rezolvate in intervalele de timp specificate in Contractul de Concesiune (CC) si numarul total de solicitari de audienta

- Termen limita de conformitate

Anul 3 de concesiune (17 noiembrie 2003)

- Masurat prin:

O inregistrare a tuturor solicitarilor de audienta

- Monitorizat prin:

In principal, ARBAC analizeaza rapoartele ANB si verifica acuratetea inregistrarii informatiilor din registrele bazelor de date ale ANB cu detalii asupra solicitarilor de audiente. Registrul trebuie sa cuprinda baza de date si tabele rezumative pentru fiecare an de raportare.

- Excluderi Admisibile (EA)

- nu sunt prevazute Excluderi Admisibile in Contractul de Concesiune

- Nivel Standard Obiectiv (NSO)

- 97% din audiente in decurs de o jumatate de zi (am/pm) fata de inscriere;

- Nivel Standard de Baza (NSB)

aprobat prin Decizia ARBAC nr. 22/2002:

- 70% din audiente in decurs de o jumatate de zi (am/pm) fata de inscriere;

- 30% din audiente in mai mult de o jumatate de zi (am/pm) fata de inscriere;

- Rapoarte ANB in anul 4 de concesiune

- Raportul Anual ANB anul 4 de concesiune

Perioada de evaluare pentru Raportul Anual ANB este 17.11.2003 – 16.11.2004, datele raportate de ANB sunt urmatoarele :

- 100% din audiente in decurs de o jumatate de zi (am/pm) fata de inscriere;

- 0% din audiente in mai mult de o jumatate de zi (am/pm) fata de inscriere.

- Raport de Evaluare a Continuarii Conformitatii (ECC)

Raportul de Evaluare a Continuarii Conformitatii a fost predat de ANB in data de 08.10.2004, avand drept perioada de evaluare 27.07.2003 – 26.09.2003. ANB raporteaza urmatoarele valori pentru NS C6 :

- 100% din audiente in decurs de o jumatate de zi (am/pm) fata de inscriere;

- 0% din audiente in mai mult de o jumatate de zi (am/pm) fata de inscriere.

- Evaluare ARBAC in anul 4 de concesiune

- Evaluarea NS C6 pentru anul 4 de concesiune

Prin scrisoarea nr. 173 din 17.01.2005, ANB a transmis “Raportul Anual” pentru perioada 17.11.2003 – 16.11.2004.

In urma verificarilor ARBAC a acestui Raport, s-a constatat ca, in anul 4 de concesiune, valorile NS realizate sunt peste SO.

- Evaluarea Continuarii Conformitatii (ECC)

ANB a predat Raportul de Evaluare a Continuarii Conformitatii (ECC) in termen, la data de 8.10.2003, avand anexata baza de date din perioada de ECC cuprinsa intre 28.09.2003 – 27.09.2004.

Din evaluarea ARBAC efectuata pe datele cuprinse in Raportul ANB, s-a determinat ca NSO a fost atins la Termenul Limita de Conformitate prevazut in contract (17.11.2004), motiv pentru care s-a emis Scrisoarea de Certificare a Conformitatii aprobata de Consiliul Executiv al ARBAC prin Decizia nr. 43/27.10.2004. Conformitatea realizata este de 100% fata de conformitatea prevazuta de Contractul de Concesiune de 97%.

In plus fata de obligatiile contractuale, ARBAC a solicitat la ANB imbunatatirea modului de stabilire a audientelor (ca numar) la Biroul Primire Clienti prin modificarea “procedurii de audiente”, numarul de audiente tinute lunar de ANB urmand a fi cel putin dublu, in vederea Evaluarii Continuitatii Conformitatii (ECC).