

MUNICIPIUL BUCURESTI
Agentia de Reglementare a nivelelor de servicii Apa-Canal a municipiului Bucuresti
A R B A C

DECIZIE

Privind aprobarea formatului tabelului rezumativ pentru Nivelul de Serviciu C6 – Timp de tratare a solicitarilor de audiente

Tinand seama de propunerile ARBAC privind formatul tabelelor rezumative pentru toti indicatorii prevazuti in Contractul de Concesiune, transmise la ANB prin adresa nr. 63 / 27.01.2003;

Avand in vedere reuniunile comune din zilele de 12.02.2003, 3.03.2003, 31.07.2003, intre ARBAC si ANB pentru clarificarea formatului tabelelor rezumative;

Tinand seama de Proiectul de Decizie al ARBAC privind formatul tabelelor rezumative inaintat catre ANB prin adresa nr. 639 / 27.08.2003, precum si de propunerea ANB transmisa prin adresa ANB nr. 7285 / 18.11.2003;

Avand in vedere reuniunile de lucru comune intre ARBAC si ANB, din zilele de 16.12.2003 si 19.12.2003 pentru stabilirea formatului final al tabelului rezumativ pentru Nivelul de Serviciu C6 – Timp de tratare a solicitarilor de audiente;

Avand in vedere referatul privind aprobarea formatului tabelului rezumativ pentru Nivelul de Serviciu C6 – Timp de tratare a solicitarilor de audiente, inaintat Consiliului Executiv al ARBAC de catre Directorul Tehnic si Directorul de Servicii;

Avand in vedere prevederile clauzei 12.4, 17, 48 si a clauzei 1.5 din Caietul de Sarcini (Partea III) – Nivele de Servicii din Contractul de Concesiune dintre Municipiul Bucuresti si S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. cu privire la furnizarea de servicii de alimentare cu apa si canalizare pentru Municipiul Bucuresti;

In temeiul prevederilor art. 4, litera a), art. 5.2, art. 5.3, 5.4, 5.5, 5.7, 5.8, art. 6.6 si art. 7.2 din Statutul ARBAC, aprobat prin HCGMB nr.153/2001;

CONSILIUL EXECUTIV AL ARBAC

DECIDE:

Art. 1. Se aproba formatul tabelului rezumativ pentru Nivelul de Serviciu C6 – Timp de tratare a solicitarilor de audiente, prezentat in Anexa care face parte integranta din prezenta Decizie.

Art. 2. ARBAC isi rezerva dreptul de a imbunatati formatul tabelelor rezumative in masura in care necesitatile de monitorizare o impun.

DIRECTOR GENERAL

Adrian CRISTEA

Bucuresti
Nr. 27 / 25.03.2004

Anexa la Decizia Consiliului Executiv al ARBAC nr. 27 / 25.03.2004

Formatul tabelului rezumativ pentru Nivelul de Serviciu C6 - Timp de tratare a solicitarilor de audiente

Perioada de raportare

Numarul total al solicitarilor de vizita	Nr. total al programarilor in perioada de raportare	din care Ea			Timpul pentru tratarea solicitarilor de audiente	NS realizat in perioada de raportare		NSB / NSO	Neconformitate cu NSB / NSO	
		Mod de excludere de la evaluare conf.Deciziei ARBAC / 2004 privind Excluderile Admisibile								
		a	b	c		Numeric	Numeric			Numeric
Numeric	Numeric	Numeric	Numeric	Numeric						
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
					30 minute					
					< 2 ore					
					> 2 ore					
					< 1/2 zi(am/pm)					

$$\begin{aligned}
 & \text{[7] [numarul cazurilor rezolvate in 1/2 zi (am/pm) *]} \\
 \text{NS 1/2 zi:} & \text{ [8] = } \frac{\text{[7]}}{\text{[1] - [3 + 4]}} \times 100\% = \dots \%
 \end{aligned}$$

* 1/2 zi (am/pm) - reprezinta maxim 4 ore din ziua de lucru

NOTA:

Coloana 1 va cuprinde notificările din perioada curentă de evaluare + toate notificările raportate din perioada anterioară de evaluare, în aplicarea Deciziei ARBAC 15/2003 și Deciziei ARBAC / 2004 privind EA

Cazurile de Excluderi Admisibile se comunică la ARBAC cel târziu în 30 de zile de la data identificării și se supun aprobării ARBAC în baza dovezilor justificative.

AMRSP