

**MONITORIZAREA NIVELULUI DE SERVICIU C6 – Timpul pentru tratare vizite clienti (audiente)  
2002 – 2003**

**- Definitie**

*Timpul pentru tratarea solicitarilor de audiente*

**- Nivel Standard Obiectiv (NSO)**

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

**- Formula de calcul**

*Raportul dintre numarul de solicitari de audienta inregistrate si rezolvate in intervalele de timp specificate mai sus 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 verifica registrul cu detalii asupra solicitarilor de audienta. Registrul trebuie sa cuprinda baza de date si tabele rezumative pentru fiecare an de raportare*

**- Nivel Standard de Baza (NSB)**

**propus de ANB:**

*- 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;*

**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;*

**- Valori raportate de ANB in 2001**

*- 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.*

*Valorile raportate sunt peste NSB, dar exista rezerve cu privire la modul de inregistrare si evaluare a indicatorului (vezi observatii 2002).*

**- Monitorizarea evolutiei indicatorului in anul 2002**

Nu exista registre baza de date pentru acest indicator. Toate datele pentru acest indicator sunt trecute pe suport informatic. In urma analizei facuta de ARBAC a inregistrarilor pe suport informatic in anul 2002, ANB declara un total de 209 solicitari ale clientilor privind audientele, din care **100% s-a raspuns in decurs de o jumatate de zi fata de cele convenite.**

ANB declara ca in anul 2002 nu exista numar de audiente netinute, iar toate cele 209 de audiente sunt facute in timp de 30 minute de la ora convenita.

Nu au fost acordate rabaturi clientilor.

Din inregistrarile monitorizate, in urma calcularii valorii indicatorului, se poate trage concluzia ca in timpul anului 2 de concesiune s-a respectat NSB, cu specificatia ca sunt necesare planuri de imbunatatire in ceea ce priveste modul de inregistrare , registrele baze de date, securizarea inregistrarilor.