

**MONITORIZAREA NIVELULUI DE SERVICIU C6 – Timpul pentru tratare vizite clienti (audiente)
2003 – 2004**

- 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 3 de concesiune

- Raport de Evaluare Initiala a Conformitatii

Raportul de Evaluare Initiala a Conformitatii, avand drept perioada de evaluare 27.07.2003 – 26.09.2003, a fost predat de ANB in data de 28.10.2003 si contine 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.

Realizarile ANB din anul 2003 au fost peste valorile NSO.

- Raportul Anual

Raportul Anual, cu date inregistrate in perioada 17.11.2002 – 16.11.2003, cuprinde urmatoarele valori ale 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

- Evaluarea NS C6 pentru anul 3 de concesiune

Prin scrisoarea nr. 257 din 16.01.2004, ANB a transmis “Raportul anual” pentru perioada de 17.11.2002 – 16.11.2003 .

La acest indicator in anul 2003, se constata respectarea Nivelului Standardului de Baza si se inregistreaza o crestere fata de performantele realizate de ANB in cursul anului 2 de concesiune (2002).

- Evaluarea Initiala a Conformitatii (EIC)

Perioada de Evaluare Initiala a Conformitatii (EIC) este de doua luni.

ANB a predat Raportul de Evaluare Initiala a Conformitatii (EIC) in termen, la data de 8.10.2003, avand anexata baza de date din perioada de EIC cuprinsa intre 27.07.2003 – 29.09.2003.

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 (17.11.2003), motiv pentru care s-a emis Scrisoarea de Certificare a Conformitatii aprobata de Consiliul Executiv al ARBAC prin Decizia nr. 34/28.10.2003. 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).